

AiRE – Artist-in-Residence

*Residenssikonseptin suunnittelu palvelumuotoilun
viitekehyksessä*

Pro gradu -tutkielma
Lapin yliopisto
Taiteiden tiedekunta
Audiovisuaalinen
mediakulttuuri
Kevät 2017
Laura Räsänen

Lapin yliopisto, taiteiden tiedekunta

Työn nimi: AiRE – Artist-in-Residence – Residenssikonseptin suunnittelu palvelumuotoilun viitekehyksessä

Tekijä: Laura Räsänen

Koulutusohjelma/oppiaine: Audiovisuaalinen mediakulttuuri

Työn laji: Pro gradu -tutkielma X Laudaturtyö__

Sivumäärä: 72 s, 2 liitettä

Vuosi: Kevät 2017

Tiivistelmä:

Tutkielmani käsittelee taiteilijaresidenssikonseptin suunnittelua palvelumuotoilun prosesseja hyödyntäen. Lähestyn aihetta kehittämällä konseptisuunnitelmaa kuvitteelliselle taiteilijaresidenssille, hyödyntäen teemahaastatteluilla keräämääni käyttäjätietoa suunnittelun lähtökohtana. Tutkielmani on kvalitatiivinen ja se nojaa hermeneuttiseen paradigmaan. Tutkielman metodina ja viitekehyksenä toimii palvelumuotoilu.

Tutkielmassa selvitettiin taiteilijoiden kokemuksia ja residenssien henkilökunnan näkemyksiä residenssipalveluista. Kerätyn käyttäjätiedon avulla pystyttiin löytämään puutteita ja kehityskohteita, jotka otettiin huomioon AiRE - Artist-in-Residence – palvelukonseptin suunnittelussa. Palvelumuotoiluprosessissa asiakkaan palvelukokemus syntyy palvelupolun kautta, erilaisten kontaktipisteiden ja palvelutuokioiden välityksellä. Konseptin suunnittelussa huomioitiin nämä palvelukokemuksen muodostumiseen vaikuttavat tekijät. Palvelumuotoilu yhdistää erilaisia käytännön muotoilun ja muotoilun tutkimuksen metodeja, muotoiluajattelun ja erilaisten visualisointitekniikoiden avulla, ottaen huomioon eri sidosryhmien näkökulmat muotoiluprosessissa. Palvelumuotoilussa konkretisoidaan abstrakteja sisältöjä niin, että niistä on helppo keskustella, niitä on helppo jakaa, ymmärtää ja prototypoida yhdessä.

Tutkielmassa onnistuttiin luomaan aineiston pohjalta konseptisuunnitelmaa AiRE – taiteilijaresidenssille. Konseptin suunnitteluprosessissa hyödynnettiin erilaisia visualisoinnin tekniikoita ja siinä tuodaan esiin residenssipalvelun pääpiirteet, resurssit ja tuotantotavat. Konseptin suunnittelussa hahmoteltiin residenssipalvelun fyysisiä ominaisuuksia, sisällöllisiä painotuksia ja suunniteltiin eri kohderyhmille sopivia palveluratkaisuja. Koska kyseessä on konseptisuunnitelma kuvitteelliselle taiteilijaresidenssille, konseptia ei ole testattu käytännössä. Tutkielma keskittyy käyttäjätiedon hyödyntämiseen palvelukonseptin suunnittelu- ja prototyyppiprosessissa.

Avainsanat: palvelumuotoilu, taiteilijaresidenssi, konseptisuunnitelma, palvelukonsepti, kokemukset, asiakaskokemus, asiakaslähtöisyys, prosessit, palvelut, muotoilu.

Muita tietoja: Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi X

Sisällysluettelo

Tiivistelmä.....	1
Sisällysluettelo.....	2
1. Johdanto.....	4
1.1 Taiteilijaresidenssi.....	6
1.2 Viitekehys: Palvelumuotoilu.....	9
1.2.1 Palvelujen ominaisuudet.....	11
1.2.2 Palvelumuotoiluprosessi.....	12
1.2.3 Käyttäjäkeskeinen suunnittelu.....	18
1.2.4 Palvelun konseptointi.....	20
1.2.5 Palvelujen arviointi, mittaaminen ja kehittäminen.....	21
1.3 Tutkimusnäkökulma.....	22
2. Tutkimuksen tavoite, tutkimuskysymykset ja menetelmät.....	23
2.1 Tutkimuksen rajaukset.....	24
2.2 Aineiston keruutapa.....	25
2.2.1 Teemahaastattelu ja palvelumuotoilu.....	26
2.3 Aineiston analyysitapa.....	27
2.3.1 Teemoittelu: Kontaktipisteet ja palvelupolku.....	27
3. Analyysi: Residenssit palvelun tuottajina.....	29
3.1 Luova toiseuksien tila.....	32
3.2 Kokeilun ja reflektoinnin alusta.....	34
3.3 Paikallinen ja kansainvälinen verkottumiskanava.....	36
3.4 Analyysin yhteenveto.....	37

4. Konseptin suunnittelua: AiRE – Artist-in-Residence.....	39
4.1 Käyttäjätiedon hyödyntäminen konseptisuunnittelussa.....	39
4.1.1 Aikataulujen yhteensovittaminen.....	40
4.1.2 Perhe-elämä ja residenssijakso.....	41
4.1.3 Residenssien resurssit.....	42
4.1.4 Taloudellinen tilanne.....	43
4.1.5 Kieli- ja kulttuurimuurit.....	43
4.1.6 Saapuminen vieraaseen paikkaan.....	44
4.2 Konseptin arviointi: ideointi ja mallintaminen.....	44
4.2.1 Palvelukokemus.....	48
4.2.2 Tarina ja elämys.....	50
4.2.3 AiRE:n tarina.....	53
4.2.4 AiRE:n palvelupolku.....	64
5. Päätäntä.....	67
Lähteet.....	70
Liitteet.....	73

1. JOHDANTO

Tässä tutkielmassa suunnittelen palvelukonseptia kuvitteelliselle taiteilijaresidenssille: AiRE – Artist-in-Residence. Teen suunnittelua palvelumuotoilun prosesseja hyödyntäen. Tutkielmani aineistona toimii teemahaastattelujen avulla keräämäni käyttäjätieto taiteilijoiden kokemuksista ja residenssien henkilökunnan näkemyksistä taiteilijaresidenssien palveluista. Tavoitteenani on selvittää minkälaisia hyviä palvelukäytänteitä ja mitä kehittämistarpeita residenssien palveluissa on nähtävissä ja luoda tiedon pohjalta konseptisuunnitelmaa AiRE-residenssille. Aire tarkoittaa espanjaksi ilmaa ja kuvaa mielestäni hyvin residenssien luonnetta vapaankokeilun alustana ja irtiottona arjesta.

Kiinnostuin residenssiaiheesta suoritettuani kansainvälisen työharjoittelun Chilen kulttuuriministeriössä muutama vuosi sitten. Vaikka kyseessä oli työharjoittelu, voisi tuon ulkomailla ja uudessa kulttuurissa vietetyn ajan heijastaa myös eräänlaiseksi residenssikokemukseksi. Ainakin tuon kokemuksen ansiosta pystyn hyvin samaistumaan henkilöihin, jotka ovat uuden ja tuntemattoman edessä, joka kerta aloittaessaan residenssijakson ulkomailla tai muuten vieraassa ympäristössä. Lisäksi Valparaíson kaupunki, jossa suoritin harjoitteluni, on mielestäni niin inspiroivan surrealistinen paikka katutaideskeneineen ja mystisine pikkukujineen, että ajatus kansainvälisen taiteilijaresidenssin perustamisesta tähän värikkääseen ja boheemiin satamakaupunkiin heräsi mielessäni. Voi siis olla, että AiRE-residenssiprojekti konkretisoituu vielä jossain vaiheessa. Tämä tutkielma toimii apuna residenssin palvelukonseptin suunnittelussa.

Taiteilijaresidenssien suosio on viime vuosina ollut kovassa kasvussa. Erityyppisiä residenssiohjelmiä mitä erilaisimmissa ympäristöissä, on tarjolla niin ammattitaiteilijoille kuin harrastelijoillekin, tutkijoille, kuraattoreille, tuottajille ja muille luovan alan toimijoille. Taiteilijoita halutaan mukaan paikallisten yhteisöjen hankkeisiin ja muuhun yhteisölliseen toimintaan. Lisäksi taiteilijoita kutsutaan mukaan erilaisiin poliittisiin tapahtumiin sekä ilmastonmuutosta tutkiviin ja ympäristötietoisuutta lisääviin hankkeisiin. Residenssejä järjestetään festivaalien ja

tapahtumien yhteyteen. Viime aikoina myös virtuaaliresidenssit ovat lisääntyneet. Tästä kaikesta voi päätellä, että taiteilijan rooli nyky-yhteiskunnassa on jonkinlaisessa murroksessa. Vuonna 2011 ilmestyneessä julkaisussa, *Re-tooling Residencies - A Closer Look at the Mobility of Arts Professionals*, Odile Chenal, European Culture Foundationista, selittää residenssitrendiä muun muassa sillä, että taiteilija toimii nykypäivänä eräänlaisena sosiaalisen muutoksen mahdollistajana. Taiteilijaresidensseistä on tulossa osa kulttuuripolitiikan paikallisen kehitystyön alustoja. Chenal huomauttaa myös, että nykymuotoinen residenssitoiminta ei välttämättä tarkoita enää matkustamista eri maahan vaan residenssejä perustetaan erilaisiin, taidekonteksteista irrallaan oleviin ympäristöihin, mikä mahdollistaa uudenlaisen vuorovaikutuksen taiteilijan ja tämän lähiympäristön välillä. Maantieteellisen paikaltaan siirtymisen sijaan, residenssissä painottuu kognitiivinen ja sosiaalinen dislokaatio, työskentely yhdessä esimerkiksi jonkin ihmisryhmän kanssa, taiteilijalle ennestään vieraassa poliittisessa tai ammatillisessa kontekstissa. Chenalin mukaan residenssissä oloa yleensäkin voisi luonnehtia työskentelyksi eräänlaisessa toiseuksien tilassa. (Chenal 2011, 210 — 216.)

Tutkielmani viitekehyksenä ja metodina toimii palvelumuotoilu. Palvelumuotoilu yhdistää erilaisia käytännön muotoilun ja muotoilun tutkimuksen metodeja, muotoiluajattelun (design thinking) ja erilaisten visualisointitekniikoiden avulla, ottaen huomioon eri sidosryhmien näkökulmat muotoiluprosessissa. (Miettinen, 2017).

Aineistoni koostuu kahdeksasta teemahaastattelusta, joista viisi on tehty taiteilijoille ja kolme residenssien henkilökunnalle. Haastatellut henkilöt edustavat eri taiteen aloja ja he ovat olleet yhdessä tai useammassa residenssissä uransa aikana. Tutkielmani ulkopuolelle olen rajannut muut luovan alan toimijat, jotka käyttävät residenssipalveluja, kuten tutkijat ja kuraattorit. Residenssien henkilökunnasta olen haastatellut residenssikoordinaattoria, apuraha- ja residenssivastaavaa sekä residenssin johtajaa, kolmesta eri residenssistä. Aineisto koostuu lisäksi viime aikaisesta tutkimuksesta ja raporteista residenssikentältä.

Tutkielmassani tarkastelen residenssejä palveluntarjoajina ja taiteilijoita residenssien asiakkaina. Keskityn selvittämään taiteilijoiden kokemuksia ja residenssihenkilökunnan

näkemyksiä residenssien palveluista, kerätäkseni käyttäjätietoa, jonka avulla pystyn muodostamaan selkeämmän käsityksen siitä, minkälaisia tarpeita, toiveita ja unelmia residenssipalveluihin liittyy. Analysoin aineistoani palvelumuotoilun lähtökohdista, teemoittelemalla aineiston ja muodostamalla aineistosta nousseista teemoista palvelupolkuja, joiden avulla pystyn muodostamaan käsityksen residenssipalvelujen puutteista ja mahdollisuuksista. Analyysistä saamani tiedon pohjalta kehitän konseptisuunnitelman kuvitteelliselle taiteilijaresidenssille.

Tutkielmani koostuu 5. luvusta. 1. luvussa käyn läpi taiteilijaresidenssin käsitettä ja historiaa. Esittelen tutkielman viitekehyksen: palvelumuotoilun sekä tutkimusnäkökulmani. 2. luvussa esittelen tutkimuksen tavoitteet, tutkimuskysymykset ja menetelmät. 3. luvussa tarkastelen residenssejä palveluntuottajina ja analysoin keräämääni käyttäjätietoa. 4. luvussa luon käyttäjätiedon pohjalta konseptisuunnitelmaa kuvitteelliselle residenssille. Luku 5. on tutkielman päätäntäluku.

1.1 Taiteilijaresidenssi

Mitä residenssit ovat? Mikä on niiden tehtävä? Mikä kuvaa taiteilijaresidenssiä – studio, työpaja, paikka opiskella ja tutkia?

Suomen Taiteilijaseuran Ateljeesäätiön julkaisemassa Residenssi – hyvien käytäntöjen käsikirjassa, residenssit määritellään seuraavasti:

Yleisesti residenssit tarjoavat ammattimaiset puitteet ja edellytykset taiteilijoille luovaan pitkä- tai lyhytjaksoiseen työskentelyyn vieraassa ympäristössä. Residenssitoiminta kytkeytyy keskeisesti myös nykytaiteen käytäntöihin ja tuotantotapoihin. Residensseissä painopiste on valmiiden teosten viennin ja levityksen sijaan taiteellisessa työskentelyssä ja taideteosten kehittämisessä, joka voi olla myös tutkimusta tai paikkaan sidottua teosten toteuttamista lokaalisti yhteistyössä paikallisten toimijoiden kanssa. Taiteilijalle myös uusi ympäristö, verkottuminen ja uudet kontaktit sekä vierailut oman alan kohteisiin ovat tärkeitä ja antavat vaikutteita työskentelyyn.

Residenssitoiminta on keskeinen osa taiteilijan työskentelyä ja kansainvälistä taiteilijaliikkuvuutta. (Residenssi – hyvien käytäntöjen käsikirja 2012, Suomen Taiteilijaseuran Ateljeesäätiö).

Yhdysvalloissa toimi 1930-40 –luvuilla Black Mountain College, jonne eurooppalaiset taidepakolaiset ja amerikkalaiset monikansalliset taiteilijat asettuivat asumaan ja työskentelemään. Black Mountain College oli eräänlainen taidelaboratorio, jossa syntyivät esimerkiksi John Cagen nykymusiikin teoriat, sävellykset ja konsertit, sekä happening-niminen nykytanssin suuntaus. Nämä taidelaboratorion tuotokset ovat vaikuttaneet koko länsimaiseen taidekenttään. Black Mountain College on ollut ihannemalli 1960- ja 70-luvuilla Eurooppaan ja Yhdysvaltoihin perustetuille taiteilijataloille, -keskuksille ja -ohjelmille. Malli edustaa keskeisiä onnistuneen taiteilijaresidenssiohjelman piirteitä: jokapäiväisestä ympäristöstä ja tutuista työruutiineista irtautuminen uuteen ja tuntemattomaan tilanteeseen, intensiivinen yhdessä olo kansainvälisessä ilmapiirissä, vuorovaikutus eri alojen taiteilijoiden välillä, aikaa ja tilaa työskentelyyn. (Malkavaara & Kauhanen (toim.) 1997, 8.)

Suomessa taiteilijaresidenssikäsité otettiin käyttöön 90-luvun puolivälissä taiteen kentän kansainvälistymisen ja verkottumisen myötä. Toiminta ja residenssien kirjo on kasvanut nopeasti ja residensseistä on tullut tärkeä osa taiteilijoiden kansainvälistä liikkuvuutta sekä taiteellista työskentelyä. (Suomi 2005, 1.) Suomessa residensseistä on tehty vielä suhteellisen vähän tutkimusta. Irmeli Kokko-Viika käsittelee vuonna 2008 ilmestyneessä Pro gradu –tutkielmassa taiteilijaresidenssien roolia nykytaiteen tuotannossa. Jenni Nurmenniemen vuonna 2013 ilmestyneen Pro gradu –tutkielman aihe on: Kriittistä dialogia - kuraattori etnografina kansainvälisessä taiteilijaresidenssiorganisaatiossa. Lisäksi aiheeseen liittyviä Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä ovat: Salla Mistolan vuonna 2010 tekemä tutkielma, ”Erityinen aika” Residenssijakson merkitys taiteelliselle työlle ja taiteilijalle, sekä Elina Vihisen vuonna 2012 ilmestynyt opinnäytetyö: Taiteilijaresidenssit kuvataideviennin edistäjinä – Selvitys Suomen New Yorkin kulttuuri-instituutin residenssitoiminnasta.

Riitta Heinämaa on *De fyra modulernas modell* -selvitystyössä jäsentänyt residenssiohjelmien kolme perusmallia: 1) perinteinen vierasateljeemalli 2)

prosessiin ja 3) tuotantoon suuntautuvat residenssimallit. Kullakin niillä on omat tehtävänsä suhteessa taiteilijaan, taideteokseen, ympäröivään paikalliseen taidekenttään ja julkiseen toimintaan. (Kokko 2008, 58.) Yleisesti taiteilijaresidenssin tavoite on tarjota ”ehdotonta aikaa” taiteilijalle, tutkijalle tai kuraattorille.

Kuten tutkielman johdannossa todetaan, on residenssin määritelmä kuitenkin viime vuosina laajentunut. Euroopan Unionin, European Agenda for Culture:n laatimassa, Policy Handbook on Artists’ Residencies -julkaisussa, residenssit määritellään avoimiksi ja liikkuviksi konsepteiksi, joihin lukeutuu erilaisia aktiviteetteja. Lisäksi uudet teknologiat mahdollistavat residenssit myös virtuaalisissa tiloissa.

European Agenda for Culture on perustanut Open Method of Coordination (OMC) –ryhmän, joka toimii kevyenä, mutta samalla strukturoituna kulttuurikentän yhteistyömallina EU jäsenvaltioiden välillä. OMC-ryhmä määrittelee residenssit seuraavasti:

‘Artists’ residencies provide artists and other creative professionals with time, space and resources to work, individually or collectively, on areas of their practice that reward heightened reflection or focus.’

(Policy Handbook on Artists’ Residencies 2014, 9.)

Residenssit ovat yksi harvoista paikoista, jotka tarjoavat vapaan tilan, kokeelliselle toiminnalle. 2000-luvun nykytaiteen residenssien avainsanoja ovat: prosessi, innovaatio, verkottuminen, tutkimus, aika ja kokeellisuus, korostaen sitä, että taiteilija voi toteuttaa teoksensa studion sisä- tai ulkopuolella. (Pousette 2011, 40-59.) Nykyään residenssejä toteutetaan esimerkiksi kaupunkitilassa, julkisissa kulkuvälineissä, lentokentillä, rahtilaivoilla ja erilaisten yritysten tiloissa.

Kaupunkitilassa järjestetystä residenssistä on esimerkkinä Banksyn “Better Out Than In” –residenssijakso New Yorkissa, lokakuussa 2013. Taiteilija kutsuttiin kuukauden mittaiseen residenssiin New Yorkin kaupunkiin, jossa hän toteutti yhden teoksen päivässä. Teokset koostuivat ympäri kaupunkia levittäytyneistä graffiteista, kokeellisista performansseista ja installaatioista. Vuonna 2014 Yhdysvaltalainen rautatieverkosto Amtrak, ilmoitti aloittavansa kirjailijaresidenssit junissaan

tarjoamalla maksuttoman meno-paluumatkan 24 kirjailijalle vuodessa. Idea vaikutti rakkaalta avaukselta ja residenssiin tuli 16000 hakemusta vuonna 2015. Residenssiohjelmaa on kuitenkin sittemmin kritisoitu Amtrakin mainoskikaksi, jossa residenssikirjailijoilta toivotaan, että he twiittaavat tai pitävät blogia residenssikokemuksestaan ja mainostavan samalla Amtrakin palveluja. Vuonna 2016 yhtiö ei ole ainakaan verkkosivuillaan ilmoittanut järjestävänsä residenssiä. Saman tyyppisestä residenssikonseptista on kyse Australian Brisbanen lentokentän vuonna 2016 lanseeraamassa residenssissä, jossa Australialainen taidemaalari Robert Brownhall on kutsuttu ensimmäiseksi residenssitaiteilijaksi kuusi kuukautta kestäväan residenssiin lentokentän tiloihin. Taiteilijan tehtävänä on tehdä luonnoksia ja maalata lentokentän jokapäiväistä elämää. Residenssin lopuksi järjestetään näyttely, joissa teokset ovat esillä, ja joista yksi teos valitaan Brisbanen lentokentän julkiseen taidekokoelmaan. Myös Facebook-yhtiöllä on oma taiteilijaresidenssiohjelma, jossa taiteilijoita kutsutaan työskentelemään yhtiön tiloihin ja olemaan vuorovaikutuksessa yrityksen työntekijöiden kanssa. Residenssin kuraattorin Drew Bennettin mukaan residenssin missio on luoda taiteellisesti rikas yritys- ja työympäristö, jolla on positiivinen vaikutus työntekijöiden työkokemukseen.

Erilaiset ekologiset ja ympäristötietoisuuden lisäämiseen tähtäävät residenssiohjelmat ovat myös lisääntyneet viime aikoina. Yleensä näissä residensseissä pyritään kehittämään ja löytämään uusia ja tehokkaita menetelmiä ympäristöongelmiin yhteistyössä taiteilijoiden, tutkijoiden, paikallisen yhteisön ja erilaisten ympäristöalan toimijoiden kanssa.

Kuten edellä mainitut esimerkit osoittavat, residenssien tuottajien motiivit voivat vaihdella suurestikin, jolloin on tärkeää, että molemmilla osapuolilla, taiteilijalla ja residenssin tuottajalla/tarjoajalla, on yhteneväinen näkemys siitä mihin residenssillä pyritään.

1.2 Viitekehys: Palvelumuotoilu

Tutkielmani viitekehyksenä toimii palvelumuotoilu. Palvelumuotoilu (Service Design)

on palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin.

1970-luvulta alkaen palvelujen osuus yhteiskuntien tuotanto- ja työllisyysrakenteesta on merkittävästi kasvanut kehittyneissä maissa. Samaan aikaan maatalous ja teollinen tavaratuotanto ovat menettäneet osuuksiaan. Palvelut ovat kasvaneet suurimmaksi talouden toimialaksi ja palvelujen merkitys näyttää yhä kasvavan tulevaisuudessa. Tässä murrostilanteessa, palvelumuotoilun pioneerit kokivat, että useimmat markkinoilla olevat palvelut olivat huonosti suunniteltuja käyttäjän näkökulmasta. Palveluja olivat suunnitelleet lähinnä insinöörit sekä markkinoinnin ja kaupan alan ihmiset, tämän seurauksena palvelujen suunnittelussa oli unohdettu kiinnittää huomiota palvelun käyttökokemukseen. Pioneerit ymmärsivät, että muotoilun menetelmät, suunnitteluprosessi ja käyttäjäkeskeinen suunnittelutapa ei rajoitu vain tavaroiden suunnitteluun. He halusivat laajentaa muotoilun käyttöä palveluihin ja luoda elävän ja itsenäisen muotoiluosaamisen myös palvelujen kehittämisen alueelle. (Koivisto 2007, 9-10.)

Palvelumuotoilun käsite syntyi 1990-luvun alkupuolella. Sen syntyyn vaikuttivat merkittävästi palvelualojen kasvu, teknologian kehitys ja internetin yleistymisen. (Tuulaniemi 2011, 61). Palvelumuotoiluun erikoistuneen Professorin, Birgit Magerin mukaan palvelumuotoilua on tutkittu ja opetettu vuodesta 1994 alkaen. (Koivisto 2007, 10).

Palvelumuotoilu on luonteeltaan poikkitieteellistä. Se on edelleen kehitysvaiheessa oleva ajattelutapa, joka yhdistää usean eri alan menetelmiä ja työkaluja.

Palvelumuotoilun lähtökohtana on inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltainen ymmärtäminen, josta muodostuu asiakasymmärrys, jonka pohjalta voidaan luoda uusia palveluinnovaatioita. (Miettinen 2011, 13.)

Palvelumuotoilu yhdistää erilaisia käytännön muotoilun ja muotoilun tutkimuksen metodeja, muotoiluajattelun ja erilaisten visualisointitekniikoiden avulla, ottaen huomioon eri sidosryhmien näkökulmat muotoiluprosessissa. Palvelumuotoilussa konkretisoidaan abstrakteja sisältöjä niin, että niistä on helppo keskustella, niitä on helppo jakaa, ymmärtää ja prototypoida yhdessä. (Miettinen 2017, 4.)

Palvelumuotoilun avulla pyritään ymmärtämään ja muokkaamaan prosesseja, jotka tapahtuvat tietyssä ympäristössä. (Miettinen 2011, 31). Fasilitointi on keskeisessä

roolissa palvelumuotoilussa. Palvelumuotoilija toimii koordinaattorina kaikkien palvelunkehittämisprojektiin osallistuvien sidosryhmien välillä, keskittyen palvelukokemukseen. (Miettinen 2017, 5). Palvelumuotoilu voi olla joko uusien palveluiden suunnittelua tai jo olemassa olevien palveluiden kehittämistä. Lähtökohtana palvelumuotoilussa on palveluihin liittyvien fyysisen maailman asioiden ja palveluprosessien muotoilu. Palvelumuotoilussa hyödynnetään käyttäjälähtöisen tutkimuksen työvälineitä, kuten käyttäjäkeskeisten suunnitteluratkaisujen kehittämisen ja testaamisen menetelmiä, käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen tutkimusta sekä käyttäjäkokemuksen mallintamista uusien palvelujen tuotteistamisessa. (Miettinen 2011, 23, 30.) Palvelumuotoilussa huomio suuntautuu moninaisiin kontaktipisteisiin (engl. Touchpoints), joiden kautta palvelu koetaan, aistitaan ja nähdään. Kontaktipisteet voidaan jakaa neljään luokkaan: tilat, esineet, prosessit ja ihmiset. (Saffer 2007). Palvelumuotoilun avulla asiakkaille luodaan heidän tarpeidensa ja toiveidensa mukainen palvelukokemus. Suunnittelussa huomioidaan myös palvelun tuottajan näkökulma. Tavoitteena on luoda palvelukokonaisuus, joka on asiakkaan näkökulmasta haluttava ja vastaa käytettävyydeltään asiakkaan tarpeisiin, ja palvelun tuottajan näkökulmasta tunnistettava ja tehokas. (Miettinen 2011, 31.)

1.2.1. Palveluiden ominaisuudet

Mikko Koivisto on Pro gradu –tutkielmassaan: Mitä on palvelumuotoilu – muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa, listannut palveluiden yleisiä ominaisuuksia seuraavasti: 1.) Palvelut ovat aineettomia ja abstrakteja, vaikka fyysiset hyödykkeet ovat usein oleellinen osa palvelua. Esimerkiksi hotellimajoitusta ei voi tarjota ilman sänkyä. Asiakas kokee palvelun sen fyysisten ruumiillistumien kautta, palvelua itseään ei voi nähdä, koskea tai maistaa. 2.) Palveluja ei voida varastoida, säilyttää, myydä edelleen tai palauttaa. Palvelu on suunniteltu käytettäväksi tiettyinä hetkenä, tietyssä paikassa. Toisin kuin tavara, joka voidaan varastoida, jos sitä ei ole saatu myytyä kyseisenä päivänä. 3.) Palvelussa tuotteen omistajuus ei vaihdu. Palveluja käytetään ei omisteta. Palveluja käytettäessä asiakas maksaa vastaan ottamastaan arvosta, ei asioiden omistamisesta. 4.) Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toimenpiteistä tai toimenpiteiden sarjoista,

tarkoituksena löytää ratkaisu asiakkaan ongelmaan tai tarpeeseen. Palvelujen tuotantoprosessiin liittyy asiakkaan ja palveluntarjoajan välisiä vuorovaikutustilanteita, jonka kautta pyritään löytämään ratkaisu asiakkaan ongelmaan. Löydetty ratkaisu on palvelun lopputulos, jonka tulisi tuottaa asiakkaalle arvoa. 5.) Palvelujen tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuu samanaikaisesti. Palveluille on ominaista, että niiden tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuu ajassa, asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutuksessa. 6.) Palvelut ovat heterogeenisiä. Tämä tarkoittaa sitä, että jokainen palvelu on aina ainutkertainen, vaikka kyseessä on sama palvelutuote. Yleensä palvelun tuotantoprosessiin osallistuu useita ihmisiä ja asiakas on itse mukana luomassa palvelua. Ihmisten väliset sosiaaliset suhteet ja luonteenpiirteet vaikuttavat siihen, että palvelukokemuksesta muodostuu aina yksilöllinen. (Koivisto 2007, 30-31.)

1.2.2 Palvelumuotoiluprosessi

Muotoiluajattelu on yrityksen tai organisaation kyvykkyyttä tuottaa uutta sisältöä, kehittää liiketoimintaa ennakoiden ja prototypoiden sekä tehdä kehitystyötä yli toimiala- ja organisaatorajojen. Muotoiluajattelu mahdollistaa ratkaisukeskeisen toiminnan, jossa hyödynnetään monialaista asiantuntijuutta luovien, visuaalisten, toiminnallisten ja konkretisoivien menetelmien avulla. Muotoiluajattelu ja muotoilun menetelmät mahdollistavat uusien ratkaisujen ja toimintatapojen kehittämisen koko henkilöstön näkökulmasta, ei vain muotoilukoulutuksen saajien näkökulmasta. (Miettinen, 2014.)

Palvelumuotoilu keskittyy asiakkaan/käyttäjän palvelukokemuksen suunnitteluun (Service Experience). Palvelukokemus rakentuu kontaktipisteiden (Service Touchpoints), palvelutuokioiden (Service Moments) ja palvelupolun (Customer Journey) kautta. Perinteisen muotoilun keskittyessä yksittäisen fyysisen tuotteen ja käyttäjän väliseen suhteeseen, palvelumuotoilussa huomio suuntautuu erilaisiin kontaktipisteisiin, joiden kautta palvelu koetaan, aistitaan ja nähdään. (Koivisto 2007, 66.) Dan Saffer jakaa kontaktipisteet neljään luokkaan: tilat, esineet, ihmiset ja prosessit. (Saffer 2007, 176). Tämän luokituksen avulla voidaan tarkastella palvelupolkujen muodostumista ja kokonaispalvelukokemuksen syntyä.

Tilat

Tiloissa tapahtuu asiakkaalle näkyvä palveluntuotanto. Tilat voivat olla fyysisiä paikkoja, kuten taiteilijan studio, museo tai toimisto, tai virtuaalisia tiloja kuten internet tai älypuhelin. Tilat vaikuttavat ihmisten käyttäytymiseen, viestimällä heille mitä niissä on mahdollista tehdä (Saffer 2007, 177.) Tilojen suunnittelussa erityistä huomiota tulisi kiinnittää kontaktipisteisiin, jotka ovat aistein havaittavissa ja vaikuttavat suuressa määrin asiakkaan palvelukokemukseen.

Esineet

Palveluun liittyvät esineet ovat sijoiteltu tiloihin tai muuhun ympäristöön, jossa palvelu tapahtuu tai sitä tarjotaan. Esineitä ovat esimerkiksi museon aulan oleskelutilan istuimet tai residenssin taiteilijoille tarjoama tekninen välineistö. Esineet voivat olla myös palvelun tuotantoon käytettäviä esineitä, jotka ovat asiakkaille näkyviä ja vaikuttavat palvelukokemukseen. (Koivisto 2007, 66.)

Prosessit

Palvelun tuotantotapaa määrittävät prosessit, jotka voidaan määritellä pienintäkin yksityiskohtaa myöten. Prosesseihin kuuluu esimerkiksi se, missä vaiheessa ja millainen viesti taiteilijalle lähetetään, kun hänet on valittu residenssiin. Palvelun tuottamiseen tarvittavia prosesseja voidaan kehittää ja muuttaa jatkuvasti. (Saffer 2007, 178-179.)

Ihmiset

Palvelun tuottamiseen tarvitaan usein ihmisiä. Palvelumuotoilussa nämä ihmiset on jaoteltu kahteen eri käyttäjäryhmään: asiakkaisiin ja asiakaspalvelijoihin. Palvelu muodostuu näiden käyttäjien välisestä vuorovaikutuksesta. Palvelumuotoilussa asiakaspalvelijoille voidaan luoda erilaisia rooleja, esimerkiksi uniformujen avulla, jotka täydentävät palvelukokemusta. (Saffer 2007, 179-180.)

Yllä mainittujen kontaktipisteiden kautta muodostuu palvelupolkuja, jotka rakentuvat jaksojen tai episodien sarjasta tai joukosta osapalveluita, ja muodostavat kokonaispalvelukokemuksen. Yksittäistä episodua kutsutaan palvelutuokioiksi.

Jokainen palvelutuokio muodostuu useista eri kontaktipisteistä. Kontaktipisteiden avulla jokainen palvelutuokio pyritään muotoilemaan halutunlaiseksi ja asiakkaan tarpeita ja odotuksia vastaavaksi. (Saffer 2007, 190).

Palvelumuotoilun prosessi aloitetaan aina asiakasymmärryksen kasvattamisella ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisellä, tavoitteena tunnistaa piilevät asiakastarpeet. (Miettinen 2011, 31). Tätä prosessia kutsutaan myös empaattiseksi muotoiluksi. Empaattisen muotoilun avulla ajattelua pystytään laajentamaan olemassa olevien palveluiden ja tuotteiden ulkopuolelle. Empaattisen muotoiluprosessin piirteitä ovat:

1. Havainnointi
2. Tiedon kerääminen: palvelun käyttämisen syyt, miten palvelu sopii käyttäjien toimintaan, muokkaavatko käyttäjät palvelua
3. Tiedon ymmärtäminen ja tulkinta
4. Mahdollisten ratkaisujen ideointi
5. Koemallien eli prototyyppien kehittäminen mahdollisista ratkaisuista.

Empaattisen muotoilun työkaluja ovat käyttäjän rooliin asettuminen, sumentamalla aisteja esimerkiksi heikkonäköisen silmälaseilla, keräämällä käyttäjien tarinoita ja erilaiset etnografiset menetelmät. Muotoilijalla on tärkeä rooli palvelumuotoiluprojektissa, jossa hän toimii koordinaattorina eri sidosryhmien välillä. (Miettinen 2011, 32.)

Palvelumuotoiluprosessille on olemassa erilaisia määrittäyksiä. Birgit Mager määrittelee palvelumuotoilun prosessin neljään vaiheeseen:

1. Palveluratkaisujen tutkiminen, jossa tunnistetaan palvelujärjestelmään vaikuttavia tekijöitä, käyttäjien tarpeita ja kokemuksia palvelusta. Saadun tiedon analysointi muodostaa pohjan seuraavalle vaiheelle.
2. Uusien ratkaisujen luominen, jossa tuotetaan ideoita ja suunnitellaan yhdessä käyttäjien kanssa parhaita mahdollisia palveluratkaisuja.
3. Arviointi-vaiheessa testataan palvelusta tehtyjä koemalleja ja arvioidaan niitä. Lisäksi toteutetaan asiakastutkimusta, jossa haetaan tietoa mahdollisen palvelun käyttämisestä.
4. Toteutus-vaiheessa testattu palvelu viedään käytäntöön. (Mager 2009).

Stefan Moritzin (2005) prosessimalli palvelumuotoilulle on kuusivaiheinen:

1. Asiakasymmärryksen hankkiminen
2. Palvelumahdollisuuksien löytäminen
3. Ideoiden luominen
4. Parhaiden ideoiden arviointi ja edelleen kehittäminen
5. Palveluideoiden visualisointi
6. Konkretisointi ja toteutus.

Engine-muotoilutoimiston palvelumuotoilun prosessissa on kolme vaihetta:

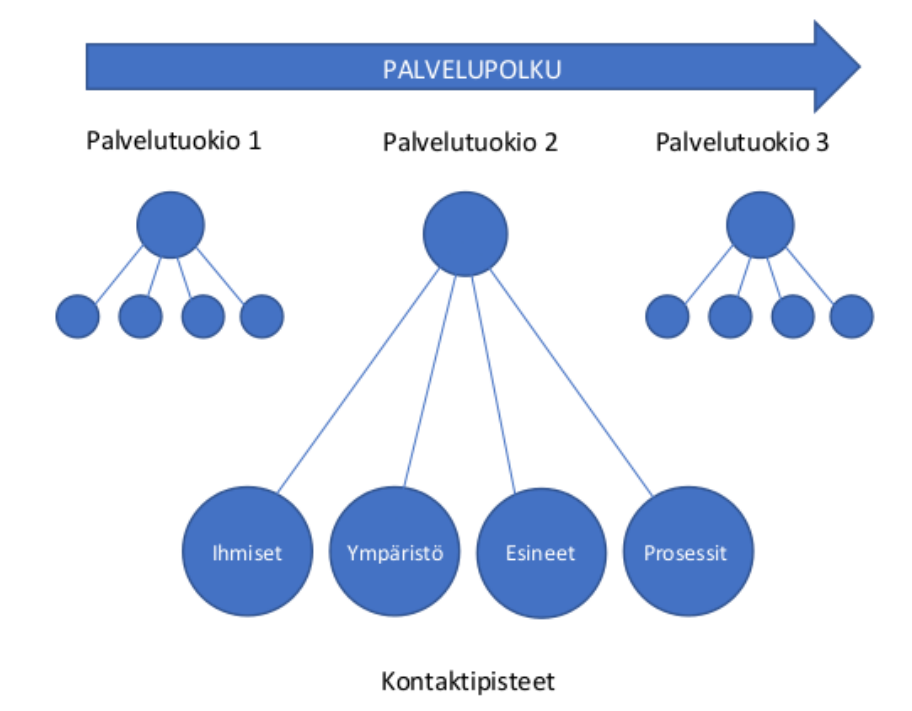
1. Asiakstarpeen ja suunnitteluratkaisun tunnistamisen vaiheet: palvelun toimintaympäristön, asiakkaan liiketoiminnan ja käyttäjien ymmärtäminen. 2. Suunnitteluvaihtoehtojen toteutus: suunnitteluratkaisujen tunnistaminen ja luomisvaihe, jotka toteutetaan yhteissuunnittelua ja prototypointia hyödyntäen. 3. Arviointivaiheessa palveluratkaisuja arvioidaan pyrkimyksenä todentaa mahdollisen palvelun kannattavuus ja suunniteltujen palveluiden arvo asiakkaalle. (Engine 2009).

Juha Tuulaniemen mukaan palvelumuotoiluprosessi koostuu viidestä, toisinaan lomittaisesta, vaiheesta:

1. Määrittelyvaiheessa selvitetään mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja millaisia tavoitteita palvelunsuunnittelulle asetetaan.
2. Tutkimusvaiheessa muodostetaan käsitys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Tutkimusvaiheessa kerätään käyttäjätietoa haastatteluilla, kyselyillä ja havainnoimalla, pyrkimyksenä lisätä käyttäjäymmärrystä.
3. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ratkaisuja vastaamaan suunnitteluhaastetta. Ideoita ja konsepteja testataan ja kehitetään hyödyntäen visualisointi- ja prototypointimenetelmiä. Suunnitteluvaiheessa myös määritellään mittarit palvelun tuottamiseen.
4. Tuotantovaiheessa palvelukonsepti lanseerataan ja sitä testataan asiakkailla, jonka jälkeen siihen on vielä mahdollisuus tehdä parannuksia.
5. Arviointivaiheessa palvelua arvioidaan ja hienosäädetään siitä saadun asiakaspalautteen ja kokemusten perusteella. (Tuulaniemi 2011, 126–127.)

Palvelumuotoiluprosessin menetelmälliseen keskiöön nousevat käyttäjien havainnointi ja profilointi, empatia käyttäjää kohtaan, yhteissuunnittelu käyttäjien kanssa, palveluideoiden visualisointi ja ylipäättään visuaalinen työskentely prosessin aikana. Palvelumuotoiluprosessia määrittävät prosessille ominaiset piirteet ja prosessin eri vaiheessa käytettävät muotoilun tutkimuksen ja visualisoinnin menetelmät. Palvelumuotoilun projektissa hyödynnetään ja sovelletaan usein useita

eri menetelmiä, sen mukaan miten ne kuhunkin projektiin sopivat. (Miettinen 2009, 32-35.) Myös tässä tutkielmassa hyödynnetään palvelumuotoiluprosessin eri menetelmiä keskittyen muotoiluprosessin alkuvaiheisiin: Ongelman määrittelyyn, tutkimukseen ja käyttäjäymmärryksen lisäämiseen sekä konseptin suunnitteluun.



Kuvio 1. Palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet Tuulaniemeä (2013) mukaillen.

Palvelutuokiot

Palvelu rakentuu aina jaksojen tai episodien sarjasta, jotka muodostavat asiakkaalle arvoa tuottavan palvelukokemuksen. Yksittäistä episodia kutsutaan palvelutuokioksi. Palvelutuokio koostuu kontaktipisteistä. Kontaktipiste on piste, jossa asiakas ja palveluntuottaja kohtaa. Kontaktipisteiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. (Tuulaniemi 2011, 39.) Suunnitellessa tiettyä palvelutuokiota on mietittävä, mitkä kontaktipisteet ovat asiakkaan kannalta oleellisia ja tärkeitä, ja mitkä kontaktipisteet tuovat asiakkaalle paljon arvoa vähin kustannuksin. (Saffer 2007). Kontaktipisteitä ovat esimerkiksi verkkosivut, sosiaalisen median kanavat, sähköposti, käyntikortti, mainos, esite, henkilökunta ja palvelun tuottamiseen käytettävä välineistö.

Palvelupolku

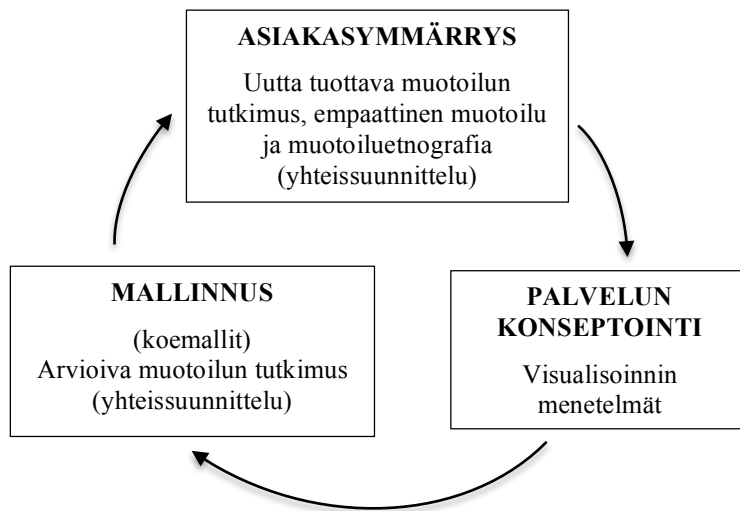
Palvelupolussa asiakkaan ja palvelun välisiä kontaktipisteitä kuvataan aikajärjestyksessä. Kuten edellä mainittiin, palvelupolku jakautuu palvelutuokioihin ja palvelutuokiot koostuvat useista kontaktipisteistä, joiden kautta palvelu koetaan kaikilla aisteilla. Palvelupolku voidaan jakaa osiin myös asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta, jolloin palvelun vaiheita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalveluvaihe valmistelee arvon muodostumista asiakkaalle ja asiakas muodostaa odotuksensa palvelusta ollessaan yhteydessä yritykseen vaikkapa puhelimitse, internetin välityksellä tai näkemällä palveluun liittyvää informaatiota tai mainontaa. Ydinpalveluvaiheessa asiakas saa varsinaisen arvon ja jälkipalvelu tarkoittaa asiakkaan ja yrityksen välistä kontaktia palvelutapahtuman jälkeen. (Tuulaniemi 2011, 78-79.) Palvelumuotoilussa pyritään hahmottamaan kehitettävän palvelun eri palvelupolut suunnittelun pohjaksi.

Esipalveluvaihe	Ydinpalveluvaihe	Jälkipalveluvaihe
- Residenssien hakupalvelusivut (ResArtis, TransArtists) - Residenssien verkkosivut - Kohdealueen kartoitus - Matka kohteeseen - Kuljetus residenssiin	- Vastaanotto - Majoitus- ja työskentelytilat - Välineistö - Henkilökunta - Ympäristö - Oheisohjelma/palvelut	- Kotiinpaluu - Palautelomake sähköpostitse tai verkkosivuilla - Jälkiseuranta ja yhteydenpito
OLETUKSET >	KOKEMUS >	YLEINEN TYYTYVÄISYYS

Taulukko 1. Esi-, ydin, ja jälkipalvelut Tuulaniemeä mukaillen.

Tutkielmani aineisto koostuu haastatteluista ja havainnoinnista, joiden avulla pyrin selvittämään taiteilijoiden, eli tässä tapauksessa asiakkaiden, kokemuksia residenssien palveluista. Heidän ehdotuksiaan ja mahdollisia piileviä tarpeita, joita voidaan hyödyntää palvelujen kehittämiseen. Lisäksi aineistoon on haastateltu

residenssien henkilökuntaa, tarkoituksena saada käsitys henkilökunnan, eli palveluntarjoajan, näkemyksistä ja motiiveista tuottaa palvelua. Aineiston analysoinnissa hyödynnän palvelumuotoilulle ominaista visualisoinnin menetelmää, teemoittamalla tietoa palvelumuotoilun kontaktipisteiden (tilat, esineet, ihmiset ja prosessit) avulla Excel-taulukkokoon. Tiedon visualisointi auttaa jäsentämään teksteistä nousseita asiayhteyksiä ja yhdistäviä teemoja.



Kuvio 2. Palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheet (Miettinen 2011, 35).

1.2.3 Käyttäjäkeskeinen suunnittelu

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun lähtökohtana on informaatio ihmisistä, jotka tulevat käyttämään palvelua tai tuotetta. Informaatio koostuu sosiaalisista, kulttuurisista, fyysisistä ja kognitiivisista tekijöistä. Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa suunnittelijan täytyy kiinnittää huomio käyttäjiin koko suunnitteluprosessin ajan. (Koivisto 2007, 23.) Perinteiset tutkimusmenetelmät auttavat tukemaan palvelumuotoilun suunnitteluprosessia. Haastattelu on yleinen tiedonkeruuseen ja käyttäjän ymmärtämiseen käytettävä menetelmä. Etnografiset menetelmät ovat tavallisia käyttäjäkeskeisen muotoilun prosesseissa. Tavallisesti käytetään teollista etnografiaa ja muotoiluetnografiaa. Etnografista tiedonhankintaa kutsutaan muotoiluprosessissa,

käyttäjätutkimukseksi ja luovaksi ideoinniksi. Muotoiluetnografinen prosessi avaa ja laajentaa käsityksiä siitä, miksi käyttäjät toimivat tietyllä tavalla ja mikä on käyttäytymisen merkitys esineen, tuotteen tai palvelun kokemisessa. (Miettinen 2011, 65.) Muotoiluetnografisen prosessin aikana saadaan tietoa siitä, mitä tuotteen tai palvelun käyttäjät haluavat suhteessa siihen, mitkä ovat tuotteen- tai palveluntarjoajan mahdollisuudet vastata käyttäjien tarpeisiin, tuottamalla jotain uutta tai paranneltua, kuitenkin niin, että se on liiketoiminnallisesti kannattavaa tai vastaa muutoin tuotteen- tai palveluntuottajan päämääriä ja tavoitteita. Pelkkä tieto ei yksinään riitä, vaan se tulee ryhmitellä niin, että yksittäisistä havainnoista muodostuu kokonaisuuksia, jotka selittävät ja auttavat ymmärtämään käyttäjien motivaatiota. (Moritz 2005).

Bruce Hanington (2003) on jakanut ihmiskeskeisen suunnittelun menetelmät seuraavasti:

1. Perinteiset menetelmät, joissa aineisto kerätään helposti, analysoidaan ja visualisoidaan. Näihin lukeutuu: markkinatutkimukset, kohderyhmätutkimukset ja kyselyt, jotka tuottavat usein määrällistä ja mitattavaa aineistoa.
2. Mukaillut menetelmät on lainattu humanistisen tutkimuksen perinteestä. Menetelmiä sovelletaan sopimaan muotoilijoiden tarkoituksiin, esimerkiksi videodokumentointi ja videoetnografia. Etnografi pyrkii samaan syvän ja yksityiskohtaisen tarkan ymmärryksen pienestä ihmisjoukosta, sen elämästä ja olosuhteista, joissa esine, tuote tai palvelu on merkityksellinen käyttäjälle. Etnografinen tutkimus on kuvailevaa, selostavaa, käyttäjälähtöisesti argumentoivaa ja tulkitsevaa. Näiden kautta on mahdollisuus havaita yksityiskohtia ja ymmärtää yksityiskohtien muodostamia kokonaisuuksia.
3. Innovatiiviset menetelmät ovat on visuaalinen ja osallistava luonne, esimerkiksi suunnittelutyöpajat ja käyttäjien prototypointimenetelmät. Tunnetuimpia innovatiivisia menetelmiä ovat muotoiluluotaimet, joita hyödynnetään käyttäjäkeskeisenä lähestymistapana inhimillisten ilmiöiden ymmärtämiseen ja suunnittelumahdollisuuksien esiin nostamiseen. Ne perustuvat käyttäjien osallistumiseen suunnitteluprosessiin, itsedokumentoinnin välineiden avulla. Itsedokumentoinnin päiväkirjat ovat tyypillinen esimerkki tästä.

Muotoiluetnografinen prosessi on spiraalimainen. Se ei ole vain aineiston keräämistä, vaan monivaiheinen prosessi, jossa muotoilija kerää käyttäjätietoa yhdessä käyttäjien kanssa tai itse kokemalla oppien, ja jonka jälkeen aineistoa tulkitaan suunnittelutiimin kanssa ja luodaan tuotteelle, esineelle tai palvelulle merkityksiä käyttäjän näkökulmasta. Resurssien mukaan prosessissa voidaan palata yhä uudelleen aineiston keräämiseen, jälleen tulkitsemiseen ja uudelleen muodon antamisen merkityksille. (Miettinen 2011, 68.)

Yhteissuunnittelu (co-design) on yksi käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmistä. Yhteissuunnittelu on lähestymistapa, joka tarjoaa työkaluja ja menetelmiä suunnittelun ja palveluideoinnin monialaisiin tarpeisiin. Yhteissuunnittelun vahvuus on tietyn ongelman tai asian käsittely monesta eri näkökulmasta ja näiden näkökulmien yhteen saattaminen. Tämä mahdollistaa sen, että uusia suunnittelumahdollisuuksia, ongelmia ja ratkaisuja, voi paljastua, jotka eivät olisi muuten tulleet esille. Yhteissuunnittelua on esimerkiksi se, että tuodaan käyttäjät, suunnittelijat ja palveluntarjoajat yhteen, miettimään minkälaisia palvelut voisivat tulevaisuudessa olla ja missä ja miten niitä haluttaisiin käyttää. (Miettinen 2011, 80.) Palvelumuotoilulle ominaisia työkaluja ovat tarkkailu, haastattelut, erilaiset luotaimet, prototypointi ja mallintaminen. Visuaalisuus ja konkretisointi edesauttavat kommunikointia.

1.2.4 Palvelun konseptointi

Palvelumuotoiluprosessissa käyttäjätiedon hankinta- ja analysointivaihetta seuraa konseptisuunnitelman luominen. Konseptisuunnitelma yhdistää palvelumuotoiluprosessin eri näkökulmia: käyttäjäkeskeisen suunnittelun, laadullisen ja määrällisen tutkimustiedon, kuvat ja mallinnukset. Konsepti ei määrittele palvelua vielä kokonaisvaltaisesti, mutta se esittää palvelun keskeiset ominaisuudet. (Miettinen 2011, 107). Konseptin tehtävänä on kommunikoida, millainen palvelu on, miten palvelu tuotetaan, miten se vastaa asiakastarpeeseen ja mitä se vaatii palvelun tuottajalta. (Tuulaniemi 2011, 180-189).

Nicola Morelli (2002) jakaa konseptisuunnittelun kahteen vaiheeseen 1. Tutkimusvaihe:

asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, konseptin valinta ja testaaminen. 2. Projektivaihe: ominaisuuksien määrittely, vaihtoehtoisten konseptien määrittely ja lopullisen konseptin määrittely.

Konseptin suunnitteluvaiheessa hyödynnetään erilaisia visualisoinnin ja mallintamisen menetelmiä. Myös tarinnankerronnan menetelmät auttavat konseptin viestimisessä ulospäin. Eri menetelmien avulla konkretisoidaan palvelun tuotantotapa, rakenne ja päävaiheet, vaikkei palvelua ole vielä olemassa. (Miettinen 2011, 107.)

Konseptisuunnittelulle on tyypillistä, että se tapahtuu monikanavaisessa ympäristössä. Lisäksi visualisoinnin menetelmät ovat tärkeitä konseptin esittämisessä. Visualisointi mahdollistaa sen, että sen avulla arviointiin ja keskusteluun voi osallistua laajempi palvelujen kehittämisessä mukana oleva tiimi. Palvelukonseptin esittäminen voi olla myös haasteellista, koska siinä kuvataan teknisten ominaisuuksien lisäksi immateriaalisia ominaisuuksia: kulttuurisia arvoja, organisatorisia asioita ja palvelun suorittamiseen liittyvää tietoa. (Miettinen 2011, 108.)

Palvelujärjestelmä

Palvelujärjestelmämallilla kuvataan palvelutuotteen tuottamiseen tarvittavat resurssit ja tukitoiminnot. Palvelujärjestelmämallissa näkyvyysraja erottaa organisaatiosta asiakkaalle näkyvän ja hänelle näkymättömän osan toisistaan. (Koivisto 2007, 37.)

Palveluprosessi

Palveluprosessissa määritellään palvelun keskeiset vaiheet. Palveluprosessissa kuvataan tarkasti jokainen palvelun toteutusvaihe, jotta voidaan selvittää tarvittavat työvaiheet ja resurssit. (Jaakkola, Orava & Varjonen, 2009.)

Käyn konseptin suunnittelua tarkemmin läpi luvussa 4. jossa kehitän keräämäni käyttäjätiedon pohjalta ratkaisuja residenssin palvelukonseptiksi.

1.2.5 Palvelujen arviointi, mittaaminen ja kehittäminen

Palveluiden arviointi on haastavaa, koska kyseessä on hyvin subjektiivinen asia, kun

puhutaan asiakkaan palvelukokemuksesta. Sen mittaaminen miltä asiakkaasta oikeasti tuntuu, on vaikeaa. Palvelumuotoilussa palvelun käyttökokemus nousee keskiöön, jolloin ei riitä, että palvelu on toimiva ja tyydyttää asiakkaan tarpeen, vaan myös kokonaispalvelu/käyttökokemuksen tulee olla toivotunlainen. (Miettinen 2011, 137-138.) Palvelu on prosessi, joka edellyttää jatkuvaa kehittämistä. Palveluiden mittaamisessa keskitytään asiakkaan ja palveluiden väliseen vuorovaikutukseen. Palveluita arvioitaessa myös asiakkaan kokema laatu olisi pystyttävä todentamaan. (Tuulaniemi 2011, 239.)

Arviointikeinon valintaan vaikuttaa suunniteltava kohde. On tärkeää, että valittu menetelmä sopii kyseessä olevan konseptin arviointiin. Menetelmän valintaan voi vaikuttaa myös palveluntuottajalla mahdollisesti käytössä oleva KPI-mittaristo (Key Performance Indicators), jolloin arvioinnilla tulee saada vastaus mittareilla määritettäviin asioihin. KPI-mittaristo sisältää joukon keskeisiä organisaation suorituksen mittareita ja täydentää kokemukseen perustuvaa palvelujen arviointia, siinä määriteltyjen kriteerien kautta. (Miettinen 2011, 138.)

1.3 Tutkimusnäkökulma

Tutkielman teoreettinen viitekehys on palvelumuotoilu (Service Design). Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä suunnittelua, jossa palvelunkäyttäjät osallistuvat palvelun suunnitteluprosessiin. Tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää.

Tutkielmassa selvitetään taiteilijoiden kokemuksia ja residenssien henkilökunnan näkemyksiä residenssien tarjoamista palveluista, tavoitteena vastata kysymykseen: Mitä hyviä palvelukäytäntöjä ja mitä kehittämistarpeita residenssien palveluissa on nähtävissä? Analyysin pohjalta saadun käyttäjätiedon perusteella luodaan konseptisuunnitelmaa kuvitteelliselle taiteilijaresidenssille. Teen tutkielmani palvelusuunnittelijan näkökulmasta, analysoimalla aineistoa palvelumuotoilun työkaluja ja prosesseja hyödyntäen.

2. TUTKIMUKSEN TAVOITE, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA MENETELMÄT

Tutkielman tavoitteena on selvittää residenssitaiteilijoiden kokemuksia ja residenssien henkilökunnan näkemyksiä residenssipalveluista. Mitä hyviä käytäntöjä ja mitä kehittämistarpeita residenssien palveluissa on nähtävissä? Tutkielmassa kerätään käyttäjätietoa, jonka avulla pystytään tunnistamaan palveluihin liittyviä mahdollisia piileviä tarpeita ja puutteita sekä luomaan uusia skenaarioita, joita hyödynnetään residenssikonseptin suunnittelussa, luvussa 4. Palvelumuotoilussa näitä prosesseja kutsutaan käyttäjätiedon hankinnaksi ja konseptin suunnitteluksi. Tutkielmassa hyödynnetään kvalitatiivista tutkimusotetta, joka nojautuu hermeneuttiseen paradigmaan. Laadullisen tutkimusotteen avulla pyritään selvittämään jokin rajattu tutkimusongelma. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että sen avulla pyritään tulkitsemaan ja ymmärtämään vielä tuntemattomia tai puutteellisia ominaisuuksia, merkityksiä tai ilmiöitä. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruu menetelmiä ovat pääasiassa havainnointi, haastattelut ja erilaisten dokumenttien, kuten ääninauhojen, videoiden, asiakirjojen tai kenttämuistiinpanojen, kerääminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 165.) Tässä tutkielmassa aineisto on kerätty teemahaastatteluilla, sekä perehtymällä aiempaan tutkimukseen ja kirjallisuuteen aiheesta.

Tutkielman lopussa on kaksi liitettä, joiden avulla tämän tutkielman aineisto on kerätty ja analysoitu. Liitteenä 1. on teemahaastattelukysymykset, joiden avulla käyttäjätieto on hankittu. Teemat joiden ympärille haastattelut rakentuvat, keskittyvät residenssien tarjoamiin palveluihin ja erityisesti taiteilijoiden kokemuksiin näistä palveluista. Kysymysrungon avulla pyritään selvittämään, minkälaisia kokemuksia residensseihin osallistuneilla henkilöillä on palveluiden kontaktipisteistä, joiden kautta kokonaispalvelukokemus muodostuu. Kontaktipisteet voidaan jakaa neljään ryhmään: tilat, esineet, ihmiset ja prosessit. Haastattelun runko on jaoteltu niin, että ensiksi kartoitettiin haastateltavan taustatiedot: ikä, sukupuoli, taiteen ala, kansalaisuus ja residenssihistoria. Seuraavaksi haastateltavat saivat kertoa kokemuksistaan residenssien palveluista, palvelupolun eri vaiheissa. Residenssien palvelut ryhmiteltiin seuraavasti: hakuprosessi, työtilat,

välineistö/materiaali, majoitus, tukipalvelut, viestintä- ja markkinointi, teosten esittäminen, osallistava toiminta ja verkostoituminen sekä muut palvelut. Tämän jälkeen pyrin selvittämään mahdollisia palveluihin liittyviä toiveita sekä puutteita ja kehitysehdotuksia. Residenssien henkilökunnan haastatteluissa runko oli samantapainen, mutta vapaamuotoisempi, jolloin henkilökunnan edustajille jäi mahdollisuus kertoa tarkemmin toimintaperiaatteistaan ja siitä mihin eri palveluilla tähdätään.

Liitteessä 2. olen jäsentänyt keräämäni aineiston Excel-taulukkoon eräänlaiseksi matriisiksi. Aineisto on jäsennetty taulukkoon teemoittamalla se palvelumuotoilun kontaktipisteiden avulla ja sijoittamalla aineistosta nousseita teemoja eri kontaktipisteiden alle. Taulukko auttaa visualisoimaan ja ryhmittelemään tietoa. Lisäksi se auttaa hahmottamaan yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia haastateltavien palvelukokemuksissa ja kertomuksissa. Kontaktipisteiden avulla pystytään hahmottamaan myös palvelupolkuja.

Keräämäni käyttäjätiedon pohjalta kehittelen AiRE-residenssille palvelukonseptia, jossa huomioin aineistosta nousseita, residenssikokemuksiin liittyviä puutteita ja haasteita.

2.1 Tutkimuksen rajaukset

Tässä tutkielmassa keskityn selvittämään residenssitaiteilijoiden kokemuksia ja residenssien henkilökunnan näkemyksiä residenssipalveluista. Tutkielmassa keskitytään palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheisiin: käyttäjätiedon hankintaan ja analysointiin, jonka pohjalta tutkielmassa laaditaan konseptisuunnitelmaa kuvitteelliselle taiteilijaresidenssille. Koska kyseessä on kuvitteellinen residenssikonsepti, on tutkielman ulkopuolelle rajattu palvelun testaaminen käytännössä. Tutkielmassa ei myöskään käydä yksityiskohtaisesti läpi konseptin toteuttamiseen vaadittavia taloudellisia resursseja.

Tutkimukseen on haastateltu eri alojen taiteilijoita, joilla on kokemuksia residenssityöskentelystä. Lisäksi haastatteluja on tehty residenssien henkilökunnalle.

Haastateltavien joukossa ei ole tutkijoita, kuraattoreita eikä muita luovien alojen ammattilaisia, jotka käyttävät residenssipalveluita.

2.2 Aineiston keruutapa

Tutkielmani aineisto koostuu teemahaastatteluista ja aikaisemmasta tutkimuksesta. Keräsin aineistoni residenssitaiteilijoille ja residenssien henkilökunnalle tehdyillä teemahaastatteluilla. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jolle on ominaista ennalta määritelty aihepiiri ja teemaa tukevat kysymykset, mutta joka jättää tilaa myös vapaammalle keskustelulle ja lisäkysymyksille. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48.) Teemahaastattelu soveltuu hyvin kokemuksen tutkimiseen ja kuvailemiseen, ja on yksi palvelumuotoilussa käytettävistä menetelmistä. Teemahaastattelun edellytyksenä on aihepiirin tunteminen ja perehtyneisyys haastateltavien tilanteeseen, jotta haastattelu osataan kohdentaa juuri tiettyihin teemoihin.

Haastatteluihin osallistui kahdeksan henkilöä, joista viisi edusti eri alojen taiteilijoita ja kolme residenssiorganisaatioiden henkilökuntaa. Haastateltavat olivat kotoisin Suomesta, Norjasta, Espanjasta, Kanadasta ja Yhdysvalloista. Haastateltavilla oli kokemuksia yhteensä 18 eri residenssistä, 12 eri maassa. Maita olivat: Viro, Grönlanti, Suomi, Ruotsi, Italia, Venäjä, Kanada, Espanja, Etelä-Korea, Yhdysvallat, Turkki ja Ranska. Haastattelut tehtiin suomen, englannin ja espanjan kielellä.

Haastattelut toteutettiin Kuopiossa, Helsingissä ja Barcelonassa, tammi-maaliskuussa 2015. Haastattelupaikkoina olivat taiteilijoiden kodit sekä residenssien studio- ja toimistotilat, mikä mahdollisti samalla havaintojen tekemisen toimintaympäristössä. Haastattelut olivat kestoltaan 25 minuutista, reiluun tuntiin. Haastateltavista henkilöistä osa löytyi omien kontaktieni kautta ja osan löysin internetin välityksellä, jonka jälkeen otin heihin yhteyttä puhelimitse ja sähköpostitse, sopiakseni haastattelusta. Haastattelemistani taiteilijoista neljä on naisia ja yksi mies. Iältään he ovat 27-57 -vuotiaita. Haastattelemistani residenssihenkilökunnasta kaikki kolme ovat naisia. Pyysin luvan haastatteluiden

äänittämiseen haastattelutilanteessa ja äänitin haastattelut matkapuhelimellani. Kaikki haastattelut on luvattu käsitellä luottamuksellisesti, niin ettei haastateltavien henkilöllisyyksiä tai organisaatioiden nimiä tuoda esiin tässä tutkielmassa. Jokaisen haastattelun jälkeen siirsin äänitetyn materiaalin kännykästä tietokoneelleni ja poistin samalla materiaalin puhelimestani. Haastattelujen litteroinnin tein myös mahdollisimman pian haastattelun jälkeen, jolloin haastattelutilanne oli vielä tuoreessa muistissani.

2.2.1 Teemahaastattelu ja palvelumuotoilu

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, jossa haastattelun aihepiirit eli teemat ovat kaikille samat. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48). Teemahaastattelulle on ominaista, että jokin haastattelun näkökulma on lyöty ennalta lukkoon, muttei kaikkia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47). Teemahaastattelussa on avointa haastattelua tiukemmat rajat, mutta toisaalta se mahdollistaa strukturoitua haastattelua laajemmat mahdollisuudet haastateltavan yksilöllisten tulkintojen esittämiseen. (Eskola & Suoranta 2000, 88). Teemahaastattelujen suosio kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen aineiston keräyksen menetelmänä perustuu esimerkiksi siihen, että ne ovat vapaamuotoisempia kuin strukturoidut haastattelumenetelmät, jolloin vastaamisen vapaus jättää tilaa ja antaa oikeuden haastateltavien puheelle. Lisäksi teemahaastatteluja on suhteellisen helppo analysoida teemoittain. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.) Teemahaastattelut sopivat hyvin kokemuksen tutkimiseen. Teemahaastatteluissa on ominaista, että haastateltavat ovat kokeneet tietynlaisen tilanteen. Haastatteluilla pyritään usein selvittämään tutkittavien henkilöiden subjektiivisia kokemuksia.

Palvelumuotoilussa teemahaastattelut ovat yksi käyttäjätiedonhankintamenetelmistä, jotka mahdollistavat kokemuksen tutkimisen ja havainnoinnin haastattelutilanteessa. Tutkielmani aineistonkeräyksen menetelmäksi teemahaastattelut sopivat hyvin, sillä haastattelemillani henkilöillä oli mahdollisuus kertoa vapaamuotoisemmin residenssikokemuksistaan ja tutkijalla oli mahdollisuus havainnoida haastateltavaa

residenssien toimintaympäristössä. Tutkielmani etenee palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä palveluiden suunnittelua, jossa palveluiden suunnittelun keskipisteenä on asiakas/palvelunkäyttäjä. Tutkimusta tehdään palvelusuunnittelijan näkökulmasta.

2.3 Aineiston analyysitapa

Analysoitava ilmiö on residenssitaiteilijoiden kokemukset ja residenssien henkilökunnan näkemykset, residenssien tarjoamista palveluista. Analysoin aineistoani palvelusuunnittelijan näkökulmasta. Analyysin tarkoitus on tuoda esiin puutteita ja mahdollisia skenaarioita residenssipalvelujen kehittämiseksi. Analyysin tuloksena kerättyä käyttäjätietoa hyödynnetään residenssikonseptin suunnitteluvaiheessa. Konseptin tehtävän on kommunikoida palvelun pääpiirteitä ja tuotantotapoja.

2.3.1 Teemoittelu: Kontaktipisteet ja palvelupolut

Teemoittelu on laadullisen analyysin yksi perusmenetelmistä. Tutkimusaineistosta pyritään hahmottamaan keskeisiä aihepiirejä eli teemoja.

Teemoittelu on luonteva tapa analysoida teemahaastatteluilla kerättyä aineistoa. Teemat, joista haastateltavien kanssa on puhuttu, löytyvät yleensä vaihtelevassa määrin ja eri tavoin, kaikista haastatteluista. Teemoja voidaan käsitellä esimerkiksi taulukoinnin avulla, mikä auttaa havainnoimaan mitkä seikat aineistosta ovat keskeisiä, jonka jälkeen näille voidaan miettiä yhteisiä nimittäjiä, eli teemoja.

Aineiston järjestäminen teemojen mukaan etenee niin, että kunkin teeman alle kootaan kustakin haastattelusta ne kohdat, joissa puhutaan ko. teemasta. Tutkimusraportissa on myös yleistä esittää teemojen käsittelyn yhteydessä sitaatteja aineistosta, joiden tarkoituksena on tarjota lukijalle havainnollistavia esimerkkejä ja todisteita siitä, että tutkijalla on ollut käytössään jokin aineisto, johon analyysi pohjautuu ja että aineisto on antanut johtolankoja juuri näiden teemojen

muodostamiseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Tämän tutkielman aineistonanalyysi on toteutettu teemoittelua hyödyntäen. Haastattelujen litteroinnin jälkeen, tein Exceliin matriisin, jonka teemoitin palvelumuotoilun kontaktipisteiden: tilat, esineet, ihmiset ja prosessit, avulla. Annoin jokaiselle kontaktipisteelle oman värikoodin. Tämän jälkeen analysoin tekstejä poimimalla kertomuksista kunkin värikoodin alaisia teemoja, jotka sijoitin matriisiin saadakseni selkeämmän käsityksen erilaisten kontaktipisteiden vaikutuksesta palvelukokonaisuuden muodostumiseen residenssijaksoilla. Palvelukokemus muodostuu palvelun kontaktipisteiden, palvelutuokioiden ja palvelupolkujen kautta. Valitsemani menetelmä auttoi hahmottamaan aineistoa palvelumuotoilun viitekehyksessä. Aineiston ja tekemäni kirjallisuuskatsauksen avulla, olen hahmotellut residenssien erityispiirteitä palveluntarjoajina, ja jakanut ne kolmeen kategoriaan, jotka esittelen tarkemmin luvussa 3. Analyysin esittelyssä on mukana myös sitaatteja aineistostani, jotka vahvistavat analyysin tuloksena tekemiäni johtopäätöksiä.

3. ANALYYSI: RESIDENSSIT PALVELUNTUOTTAJINA

Tässä luvussa analysoin teemahaastattelujen avulla keräämiäni kokemuksia ja näkemyksiä residenssien palveluista, kartuttaakseni käyttäjätietoa, jonka avulla pystyn ymmärtämään taiteilijoiden tarpeita, unelmia ja toiveita residenssipalveluja kohtaan. Taiteilijat, joita olen tutkielmaani haastatellut, edustavat eri taiteenaloja. Mukana on kirjailija, tanssija, kuva-/videotaiteilija sekä kaksi mediataiteilijaa. Residenssien henkilökunnan haastattelut muodostuvat kolmen eri residenssin henkilökunnasta.

Residenssien henkilökunnan haastatteluista voi päätellä, että vaikka residenssien profiilit olivat erilaisia ja residenssit sijaitsivat eri maissa, niitä yhdisti ajatusta siitä, että taiteilijat ja heidän tarpeensa olivat palvelujen lähtökohtana. Palautetta residenssien palveluista oltiin saatu esimerkiksi suullisesti ja palautelomakkeiden kautta.

Yleisimpiä palveluita olivat majoituksen ja työtilan tarjoamisen lisäksi, välineistön ja resurssien tarjoaminen sekä verkostoitumisen fasilitointi. Erään residenssin johtaja kuvailee residenssinsä toiminnan lähtökohtia seuraavasti:

”The point that we take care of the most is the person. It’s the needs of the artists. We have this space where artists can come with their own projects. Space is the equipment. Of course we also do our best to try to find material artists need. For example if someone needs a sewing machine, she/he will have it, we will buy it. It will be for us.”

(Residenssin johtaja, Barcelona)

Toisen residenssin apuraha- ja residenssivastaava toteaa, että heillä residenssissä taiteilijat suunnittelevat palveluita vastaamaan omia tarpeitaan.

”Artists design the services to meet with the needs of the artists.”

(Apuraha- ja residenssivastaava, Barcelona)

Aikaisemmasta tutkimuksesta ja aineistostani käy ilmi, että residenssiin hakeudutaan moninaisista syistä. Yleisiä syitä ovat projektin tekeminen tietyssä, taiteilijan läsnäoloa vaativassa ympäristössä. Tarve vetäytyä arkirutiineista ja keskittyä

johonkin projektin vaatimaan työvaiheeseen. Tarve ja halu verkostoitua kansainvälisesti ja tavata muita taiteilijoita. Residensseihin hakeudutaan myös tavoitteena kartuttaa ansioluetteloa, jotta tulevaisuudessa olisi mahdollisuus päästä apurahaohjelmien kautta maksuttomille residenssijaksoille ja saada uusia näyttely/esiintymismahdollisuuksia.

Aineistosta käy ilmi, että yleisin tapa hakeutua residenssiin on residenssien avoimen haun kautta, täyttämällä residenssin verkkosivulla sähköinen hakulomake, johon liitetään portfolio ja ansioluettelo. Ainoastaan yksi haastateltavista oli kutsuttu residenssiin. Residenssit myös ilmoittavat valintapäätöksistään eri aikoina. Osassa residensseistä tiedon valinnasta saa hyvinkin lyhyellä varoitusaajalla, kun taas toisissa ohjelmissa päätöksen saaminen voi viedä useita kuukausia. Tämä vaikuttaa siihen, miten residenssiin hakenut taiteilija pystyy järjestämään elämäntilanteensa niin, että voi lähteä residenssiin toivottuna ajankohtana. Eräs haastatelluista taiteilijoista (kirjailija, mies, 57) toteaa, että residenssiin hakeutumisen perustana oli sopiva ajankohta, sillä residensseihin ei aina pääse silloin kun haluaa, on mentävä silloin kun pääsee. Hän ei voi hakea residenssiin aina silloin kuin haluaisi, puolison työn ja koiran takia. Hän ei ole kuullut residenssistä jonne koirat olisivat tervetulleita. Myös toinen taiteilija (mediataiteilija, nainen, 34) toi esiin, että oli joutunut lykkäämään residenssiä työn takia. Residenssiorganisaatio oli kuitenkin joustava ja pystyi siirtämään residenssijakson uuteen ajankohtaan, jolloin residenssin suorittaminen lopulta onnistui. Kolmas taiteilija (videotaiteilija, nainen, 46) puolestaan kertoi, että on hakenut useampaa residenssiin, ja koska valintoista ilmoitetaan eri aikoina ja residenssijaksot alkaisivat samaan aikaan tai limittäin, hänen on haasteellista suunnitella tulevaisuutta. Muita hakuprosessiin liittyviä huomioita on, että jokaisen residenssin hakulomakkeet ovat yksilöllisiä ja liitteeksi vaadittavien tiedostojen ja kuvien koko ja määrä vaihtelee. Lisäksi hakemuksissa painotetaan, että puutteellisia tai väärin täytettyjä hakemuksia ei käsitellä, jolloin hakemusten täyttämiseen ja niiden yksityiskohtaisiin ohjeisiin täytyy aina varata aikaa ja todella paneutua.

Toinen residenssiin hakeutumiseen vahvasti vaikuttava tekijä, joka haastatteluissa nousi esiin, on raha. Residenssijaksot kestävät normaalisti muutamasta viikosta, jopa

pariin vuoteen, riippuen siitä minkälaisesta residenssiohjelmasta on kyse. Yleisin residenssijakson pituus, mikä myös haastatteluista kävi ilmi, on 1-3 kuukautta. Residenssiohjelmat voivat olla taiteilijoille maksuttomia tai maksullisia, tai niihin on mahdollista hakea apuraha tai projektituki, jonka avulla residenssijakson voi taloudellisesti kattaa kokonaan tai osittain. Kuitenkin taloudellisen tilanteen järjestäminen residenssijakson ajaksi, voi olla haastavaa, jos on tilanteessa, jossa joutuu maksamaan residenssistä ja samaan aikaan on maksettava oman asunnon ja/tai työtilan vuokraa. Esimerkiksi kuukausi on sen verran lyhyt aika, ettei siksi ajaksi yleensä löydy alivuokralaista, puhumattakaan siitä, että antaisi asunnon kokonaan pois. Osalla residensseistä on oma apurahaohjelma. Residenssiapurahoja jakavat myös erilaiset taiteilijoiden liikkuvuutta edistävät ja kulttuurin ja taiteen vientiin keskittyvät organisaatiot, kuten Frame ja Taike. Apurahaohjelmissa voi olla kuitenkin esimerkiksi ikärajoja, jotka sulkevat tietyt hakijat apurahojen ulkopuolelle. Eräs haastateltavista (videotaiteilija, nainen, 46) kertoi, ettei voinut hakea haluamaansa residenssiapurahaohjelmaan, koska ei sopinut ohjelman ikähaarukkaan. Esille nousi myös, että erilaisten residenssiapurahoja jakavien organisaatioiden löytämiseen ja apurahahakemusten kirjoitukseen kuluu paljon aikaa. Osa taiteilijoista ei periaatesyistä hae maksullisiin residensseihin. He kokevat, että residenssijaksot ovat oleellinen osa heidän työskentelyään, eikä heidän kuuluisi maksaa siitä, että he tekevät työtään. Lisäksi, kuten edellä mainitaan, myös taloudellisen tilanteen järjestäminen residenssin ajaksi vaikuttaa siihen, ettei maksullisiin residensseihin haeta.

"I mostly don't go to residencies I have to pay for because I can't afford it. Also in the case of the residency X, many years ago it was free and they even had scholarships for people to come. But over time they slowly lost funding and now they don't have a choice, they have to charge the attendants. I haven't been there since 2005 for a residency but what I've heard is that it really changes the type of artists that can go. It means that it's someone with enough financial means to go. So maybe it's like a professor who is on a sabbatical year. Also it limits you geographically from who can go, from which country. So, for example they used to have much more artists from South America but

now they have very, very few. So I find that kind of too bad because it really limits who can get something out of it.” (Mediataiteilija, nainen, 34)

Eräs taiteilijoista (videotaiteilija, nainen, 46) toi esiin henkilökemiat, jotka vaikuttavat residenssikokemuksiin. Hän oli itse joutunut kerran jättämään residenssijakson kesken, koska ei ollut tullut toimeen residenssin johtajan kanssa.

Residenssien resurssit ja taiteilijoille tarjottava välineistö vaihtelee suuresti, riippuen residenssin profiilista. Tuotantoresidensseille on tyypillistä, että teknistä tukea ja välineistöä on saatavilla jossain määrin. Residenssit tekevät myös yhteistyötä eri alojen organisaatioiden kanssa, jolloin residenssitaiteilijoilla on mahdollisuus hyödyntää yhteistyöorganisaatioiden resursseja ja välineistöä. Tuotantoon keskittyvien residenssiorganisaatioiden henkilökunnan haastatteluista kävi ilmi, että taloudellisista resursseista johtuen, he eivät pysty aina tarjoamaan taiteilijoille niin hyviä laitteistoja ja uusimpia ohjelmistoja, kuin haluaisivat. Kysyessäni residenssien tarjoamasta välineistöstä, eräs haastatteleistani mediataiteilijoista totesi näin:

”That’s something I find very difficult. I find that the more self-reliant you are, the better it is. Most places don’t have a lot of equipment. The only place I’ve been to that had everything I could think of and more was the residency X. But usually it’s been almost nothing, just the space to work in.” (Mediataiteilija, nainen, 34)

Tarkastelen seuraavaksi miten residenssien palveluprosesseissa on huomioitu residensseihin liitettäviä erityispiirteitä. Olen jakanut residenssien erityispiirteet kolmeen ala-otsikkoon aineistostani nousseiden teemojen pohjalta: Luova toiseuksien tila, kokeilun ja reflektoinnin alusta sekä paikallinen ja kansainvälinen verkottumiskanava.

3.1 Luova toiseuksien tila

Residenssissä olo ajalle on ominaista sen erityispiirre eräänlaisena toiseuksien tilana. Taiteilija irrottautuu omasta, tutusta ympäristöstään ja kohtaa uuden, vieraan tilan ja

ympäristön, joka on varattu hänelle määrääjäksi. Aineistostani käy ilmi, että haastattelemieni henkilöiden kertomuksissa tämä toiseuksien tila koettiin pääasiassa positiivisena, mutta välillä myös haastavana asiana. Uusi ympäristö ja kulttuuri koettiin inspiroivana ja arkisten rutiinien puuttuminen auttoivat keskittymään työskentelyyn. Haastattelemani kirjailija kuvailee residenssien merkitystä näin:

”Tuo kirjan viimeistely kun se on se kaikkein ikävin työvaihe, niin kun pääsee ihan eri ympäristöön, näkee ikään kuin uusin silmin sen koko käsikirjoituksen, plus sitten että jaksaa ikään kuin vääntää sen kuukauden vaan sitä työtä, kun on sen takia sinne lähtenyt. Että varmaan tämä kirja ei olisi semmoinen kuin se on jos en olisi sitä kuukautta siihen käyttänyt.”
(Kirjailija, mies, 57)

Monissa residensseissä ollut mediataiteilija kertoo, että hänelle yksi tärkeimmistä asioista residensseissä on pääsy johonkin sellaiseen, mihin hänellä ei olisi muuten pääsyä.

”I always think it is great if you have access to something you don’t have back home. Whatever that might be. It could be people, resources, facilities or the environment that feeds into your work. I think that’s really important.” (Mediataiteilija, nainen, 34)

Hän toi myös esiin, kuinka kielimuurit ovat useammin kuin kerran aiheuttaneet väärinkäsityksiä residenssijaksoilla. Hän kertoi kokemuksistaan Etelä-Koreassa seuraavasti:

” When I was in South Korea, I found an electronics person that I could work with for a project, but after I got what I hired him to do, I realized there’s been a huge misunderstanding. It was very disappointing because we were communicating with Google Translate, and it didn’t work out. It was also a lot of money, so I probably won’t do that again. And the funny thing in a place like that is that the city has a lot of resources, it’s very high-tech and there’s lot of universities and maker culture. There was entire neighbourhoods only for electronics and only for metal work or

plastic. And then I couldn't access it because of the language. So I think in a case like that, I would prefer to have a fulltime translator."

(Mediataiteilija, nainen, 34)

Residenssien tulisikin kiinnittää huomiota siihen, että paikkaa ennestään tuntematon saisi residenssin lähtökohdista, resursseista ja ympäristöstä realistisen kuvan. Asiaan voidaan vaikuttaa kehittämällä tiedotusta ko. asioiden kohdalla. (Suomi 2005, 22). Näin vältetään turhalta hämmennykseltä ja mahdolliselta mielipahalta.

Edellä mainittu taiteilija kertoi myös yksinäisyyden tunteestaan, jonka hän on huomannut välillä yllättävän residenssijaksoilla.

"It can be a lonely thing. I'm used to traveling alone, so there's no problem with that, but when you have been away from home a certain amount of time you get homesick. But with Skype it's also possible to keep in contact." (Mediataiteilija, nainen, 34)

Toinen taiteilija kuvaa residenssien merkitystä omaan työskentelyynsä seuraavasti:

"Taiteelliset projektit kuitenkin vaatii et sä oot vähän eristyksissä ja keskityt siihen. Ylipäätään se, että vaihtaa maisemaa ja on pois arkirutiineista, auttaa. Jos ois Helsingissä residenssissä niin vois olla, että pyöris normaalit, arkiset asiat mielessä. Residensseillä on siis vahva merkitys." (Tanssija, nainen, 27)

3.2 Kokeilun ja reflektoinnin alusta

Residensseillä on tärkeä tehtävä vapaan kokeilun ja reflektoinnin alustana. Osa residenssiohjelmista keskittyykin nimenomaan tukemaan taiteilijoiden työskentelyprosessia, ilman että heiltä odotetaan valmista teosta residenssijakson päätteeksi. Aineistosta kävi ilmi, että ainoastaan yhdessä tapauksessa residenssijakso perustui tanssiesityksen valmiiksi saattamiseen ja esittämiseen yleisölle residenssin

päätteeksi. Muissa tapauksissa residenssit eivät olleet asettaneet valmiuteoksen vaatimuksia taiteilijoille. Joissain tapauksissa odotettiin, että taiteilijat esittelisivät ja avaisivat työprosessiaan alan ammattilaisille ja yleisölle erikseen järjestetyissä tapaamisissa.

Tuotantoresidensseissä keskitytäänkin yleensä fasilitoimaan avoin prosessi, joka mahdollistaa odottamattomia tuloksia. RE-tooling Residencies -julkaisussa Johan Pousette kuvailee prosessia näin:

“Residencies supporting production can engage in facilitating open-ended processes that allow ‘happy failure’ – an unexpected result that can be regarded as the successful outcome of an artistic process even if this may not yield a physical result until years later. Rather than acting as an instrument for the ordering of new artworks, the aim of production residencies could be to combine artistic research, innovation and production. The opportunity for innovation arises when the core business remains the artist’s own development, freedom and experimentation. When a residency centre succeeds to facilitate open-ended processes and – where needed – allow them to stretch out in time, this can, at best, lead to an innovative advance in contemporary art that few other kinds of institution can bring out.” (Pousette 2011, 47).

Alla muutamia kommentteja residenssien mahdollistamasta kokeellisesta työskentelystä ja sen merkityksestä haastattelemilleni taiteilijoille:

”I find that I’m more productive or I get more out of residency after I leave or go back home. Doing the residencies I do projects but it’s more like an experimental stage. And then when I go back home I reflect on what I’ve experienced and collected and then do something from it.” (Mediataiteilija, nainen, 34)

”Kirjoitin residenssissä tähän kokoelmaan, joka tuli 2004. Täällä on runo, joka on kirjoitettu Ruotissaa residenssissä. Mä olin tekemässä jotain ihan muuta, mut sit nää runot sai siellä alkunsa, et se oli yllätys

sillä reissulla.” (Kirjailija, mies, 57)

Residenssien toiminta kokeilun ja reflektoinnin alustana on nähty taiteen kentällä kiinnostavaksi myös siksi, että residensseillä on mahdollisuuksia ottaa suurempia riskejä kuin gallerioilla ja museoilla, koska ne eivät ole sitoutuneita teosten esittämiseen ja ovat siten taidemaailman ulkopuolella. (Suomi 2005, 25).

3.3 Paikallinen ja kansainvälinen verkottumiskanava

Nykyään residensseillä ajatellaan olevan voimakas funktio ja vaikutus kansainvälisessä ja verkostoihin perustuvassa nykytaidemaailmassa. Residenssit toimivat sillanrakentajina paikallisten ja kansainvälisten toimijoiden keskuudessa. Residenssien oheisohjemaan kuuluu yleensä vierailuja paikallisiin kulttuuri- ja taidelaitoksiin sekä alan ammattilaisille ja muulle yleisölle tarkoitettuja tilaisuuksia, jotka mahdollistavat verkostoitumisen. Osassa residenssiohjelmista, residenssi toimii tiiviissä yhteistyössä paikallisten yhteisöjen kanssa. Erään residenssin johtaja kertoo paikallisesta yhteistyöstä seuraavaa:

”We work with associations we like a lot or with social associations with special collectivities. For example we work with people with mental illness. They take care every week of our vegetable garden that we have outside. We put in contact these people with our visiting artists and sometimes things happen.” (Residenssin johtaja, Barcelona)

Yhteinen keittiö sekä yhteiset aamiaishetket ja illalliset ovat osa usean residenssin ohjelmaa. Ruoanlaiton yhteydessä ja syödessä on mahdollisuus tutustua muihin taiteilijoihin ja residenssinhenkilökuntaan. Myös henkilökohtaisilla ystävyys-suhteilla voi olla merkitystä residenssijaksolla.

”I knew a friend of friend here before I came. We chatted in FB and met here for the first time. But she’s been really good giving me introduction to Spanish life. Then there’s another person I met a year

ago when I was visiting Barcelona. His cinematographer and we already had some really good meetings. We gonna work together on my project. So those two have maybe been the most important to me to get into the environments here.” (Mediataiteilija, nainen, 32)

Myös residenssin arkkitehtuurilla on merkitystä siihen, miten sosiaalinen kanssakäyminen residenssijaksolla luonnistuu. Osa residensseistä on suunniteltu niin, että taiteilijat eivät välttämättä edes kohtaa toisia taiteilijoita residenssijaksollaan. Jokaisella on omat työhuoneet ja majoitustilat, eikä yhteistä oleskelutilaa ole aina lainkaan. Tilat riippuvat paljon residenssin profiilista ja painotuksista.

”The spaces that are provided also affect to the kind of residency that can develop. The architecture of the spaces really indicates how it can develop. Having a central area, it changes how the dialogs are developing and what happens.” (Videotaiteilija, nainen, 46)

3.4 Analyysin yhteenveto

Aineiston analyysin pohjalta voidaan todeta, että yleisimmät syyt hakeutua residenssiin ovat: 1. Tarve vaihtaa ympäristöä ja päästä keskittymään täysipainoisesti taiteelliseen työskentelyyn. 2. Halu verkostoitua kansainvälisesti ja kartuttaa ansioluetteloa. 3. Tilanteet, joissa taiteellinen projekti vaatii läsnäolo tietyssä kohteessa tai kontekstissa.

Residenssien merkityksessä taiteelliselle työskentelylle painottui niiden mahdollistama aika ja tila kokeelliseen työskentelyyn. Aineistossa esille tulleet motiivit ja syyt hakeutua residenssiin, voidaan nähdä tukevan alalla yleisesti vallitsevia käsityksiä residenssien merkityksestä taiteelliselle työskentelylle.

Haasteina residenssiin hakeutumiselle olivat: 1. Aikataulujen yhteensovittaminen residenssijakson ja oman arkielämän välillä. 2. Taloudellinen tilanne. 3. Perhetilanne.

Residenssijaksojen aikana haasteita ovat aiheuttaneet: 1. Kieli- ja kulttuurimuurit. 2. Residenssien resurssit, kuten välineistön riittämättömyys ja pääsy tutkimukseen tarvittavaan aineistoon. 3. Saapuminen vieraaseen kohteeseen. 4. Henkilökemiat.

Hyödynnän analyysin tuloksia luvussa 4., jossa keskityn suunnittelemaan palvelukonseptia analyysin pohjalta nousseiden haasteiden ratkaisemiseksi.

4. KONSEPTIN SUUNNITTELUA: AiRE – Artist-in-Residence

Tässä luvussa käyn konseptin suunnittelun vaiheita läpi, luoden samalla konseptisuunnitelmaa kuvitteelliselle taiteilijaresidenssille. Luku on jaettu kahteen alalukuun: 1. Käyttäjätiedon hyödyntäminen konseptisuunnittelussa ja 2. Konseptin arviointi: ideointi ja mallintaminen

Palvelukonsepti on määritelty palveluidea, joka kertoo palvelun perusajatuksen. Palvelukonsepti perustuu asiakkaan tarpeisiin ja määrittelee minkälaista arvoa palvelulla tavoitellaan. Konseptisuunnittelu yhdistää eri näkökulmia: laadullisen- ja määrällisen tutkimustiedon, käyttäjäkeskeisen suunnittelun, kuvat, mallit ja luonnokset. Visualisointi on tärkeää palvelukonseptin esittämisessä. Visualisointi mahdollistaa palvelun kehittämisessä mukana olevan laajemman tiimin osallistumisen keskusteluun ja arviointiin. Visuaalinen malli tai kuvataulu voivat olla apuna kuvaamassa konseptia. (Miettinen 2011, 107-108).

4.1 Käyttäjätiedon hyödyntäminen konseptisuunnittelussa

Palvelumuotoiluprosessissa konseptisuunnittelu alkaa kerätyn käyttäjätiedon hyödyntämisestä suunnittelun lähtökohtana. Teemahaastatteluilla keräämstäni käyttäjätiedosta käy ilmi, että haastattemieni taiteilijoiden residenssipalvelukokemuksissa on ollut seuraavia puutteita ja haasteita, jotka huomioidaan konseptisuunnittelussa, ja joihin haetaan ratkaisuja:

1. Aikataulujen yhteensovittaminen arkielämän ja residenssijakson välillä, johtuen usein siitä, että residenssit ilmoittavat residenssiin hyväksymisestä vaihtelevassa aikataulussa.
2. Perhe-elämän ja residenssijakson yhteensovittaminen. Residensseihin ei yleensä sallita lapsia ja/tai puolisoa mukaan.
3. Puutteellinen tai virheellinen tieto residenssin tarjoamista resursseista.
4. Taloudellisen tilanteen järjestäminen residenssijakson ajaksi.
5. Kieli- ja kulttuurimuurit, jotka hankaloittavat esimerkiksi kommunikointia ja

pääsyä tutkimukseen tarvittavaan aineistoon.

6. Saapuminen vieraaseen ja tuntemattomaan paikkaan koettiin välillä haastavana.

Keskityn konseptin suunnittelussa huomioimaan nämä kuusi aineistostani noussutta puutetta ja haastetta, ja löytämään niihin ratkaisuja.

4.1.1 Aikataulujen yhteensovittaminen

Aineistostani nousi esiin, että residenssijaksojen sovittaminen omaan arkielämään oli välillä haasteellista. Osa residensseistä ilmoittaa residenssiin hyväksymisestä jopa vuotta ennen residenssijakson alkua, jolloin on mahdollista, että elämäntilanne ehtii muuttua vuodessa niin, ettei residenssijaksolle olekaan enää mahdollista osallistua kyseisenä ajankohtana. Toisaalta oli myös tilanteita, joissa tieto residenssiin pääsystä tuli hyvin nopealla aikataululla, jolloin haasteita aiheutti arkielämän järjestäminen, niin että residenssijaksolle oli mahdollista osallistua.

AiREssa aikataulujen yhteensovittaminen huomioidaan mahdollistamalla erityyppisiä residenssiohjelmia ja hakuaikoja.

1. Residenssissä on ympäri vuoden tarjolla residenssijaksoja, johon haetaan kolme kuukautta ennen residenssijakson alkua, ja päätöksen hyväksymisestä residenssiin saa viimeistään kaksi kuukautta ennen jakson alkua. Jakso on kestoltaan maksimissaan 3 kuukautta. Aikataulu toimii niiden hakijoiden kohdalla, jotka pystyvät lähtemään residenssiin lyhyelläkin varoitusajalla.
2. Tarjolla on lisäksi kuusi kuukautta kestäviä residenssijaksoja. Jaksot ajoittuvat kevät- ja syyskaudelle: tammi-kesäkuu ja heinä-joulukuu. Jaksoille haetaan kuusi kuukautta ennen residenssin alkua ja niihin pääsystä ilmoitetaan viimeistään neljä kuukautta ennen jakson alkua. Tällä pyritään siihen, että puolivuotta kestäviin residensseihin tulevilla

taiteilijoilla, on riittävästi aikaa järjestää arkielämä ja viisumiasiat, niin että he pääsevät osallistumaan residenssijaksolle.

3. AiREssa järjestetään myös perheresidenssejä. Jaksot ovat 1-6 viikkoa ja ajoittuvat kesä-elokuulle. Niihin haetaan kuusikuukautta ennen residenssin alkua ja tiedon päätöksestä saa kuukauden sisällä hakulomakkeen jättämisestä. Tällä pyritään siihen, että perheille jää riittävästi aikaa järjestää arkielämä, niin että heillä on mahdollisuus osallistua residenssijaksolle.

4.1.2 Perhe-elämä ja residenssijakso

Aineistostani kävi ilmi, että suurin osa residensseistä on tarkoitettu yksittäisille taiteilijoille, eikä puolisoa tai lapsia ole ollut mahdollista ottaa mukaan residenssijaksolle. Perinteisesti residenssien luonteeseen kuuluu, että ne mahdollistavat täysipainoisen keskittymisen työskentelyyn, minkä vuoksi on ymmärrettävää, että puolisoiden ja lasten osallistumista residenssiin on rajoitettu.

Eräs haastattelemistani taiteilijoista oli haastattelun aikaan raskaana. Hän oli hieman huolissaan siitä, miten hänen taiteilijauransa jatkuu vanhemmuuden myötä. Hän on tottunut työskentelemään residensseissä vähintään kerran vuodessa, eikä haluaisi luopua tästä hänelle tärkeästä työskentelymuodosta myöskään tulevaisuudessa. Hän myös kertoi, että tietää monta tapausta, joissa naistaiteilija on joutunut luopumaan urastaan perheenperustamisen myötä.

AiRE tarjoaa residenssimahdollisuuksia myös perheellisille taiteilijoille. Residenssijaksot ovat jakautuneet niin, että residenssi tarjoaa perheellisille taiteilijoille tarkoitettuja työskentelyjaksoja kerran vuodessa, kesälomakautena. Jaksot ovat 2-6 viikon mittaisia. Ajanjaksojen aikana tarjolla on myös osaaikaista lastenhoitoa, mikä mahdollistaa vanhemmille keskittymisen työskentelyyn. Perheresidenssien majoitus on järjestetty erillisessä rakennuksessa, jonka tilasuunnittelussa on huomioitu pienten lasten ja perheiden

tarpeet. Rakennuksessa voi majoittua yhtä aikaa kaksi, 2-6 hengen perhettä.

4.1.3 Residenssien resurssit

Residenssien resurssit vaihtelevat suuresti riippuen siitä, minkä tyyppisestä residenssistä on kyse. Suurin osa residensseistä tarjoavat majoituksen ja työskentelytilan. Assistentteja ja ylämääräistä välineistöä on tarjolla lähinnä tuotantoresidensseissä, ja niissäkin rajoitetusti. Residenssien henkilökunnan haastatteluista kävi ilmi, että he toivoisivat voivansa tarjota parempia laitteistoja ja välineistöä sekä päivitettyjä ohjelmistoja taiteilijoiden käyttöön. Lisäksi toivottiin, että taiteilijoiden tueksi olisi mahdollista tarjota enemmän henkilöstöresursseja, kuten assistentteja, jotka tukisivat taiteellista työskentelyä ja auttaisivat käytännönasioissa residenssijakson aikana Taloudellisista resursseista johtuen, tämä ei ole kuitenkaan ollut aina mahdollista. Myös taiteilijoiden kertomuksista tuli esiin, että välillä residenssien mahdollistamat resurssit eivät ole vastanneet odotuksia, jolloin residenssijaksolle suunniteltua projektia on jouduttu sopeuttamaan tai muuttamaan vastamaan tarjolla oleviin resursseihin.

AiRE on itsenäinen, voittoa tavoittelematon yhdistys. Sen henkilökuntaan kuuluu kaksi henkeä: residenssin johtaja, joka vastaa residenssin hallinnasta, varainhankinnasta, viestinnästä, sidosryhmäsuhteista ja toimii taiteilijoiden yhteishenkilönä residenssijakson aikana. Residenssissä on lisäksi tuottaja, joka toimii teknisenä tukena taiteilijoille ja vastaa hakuprosessista, käytännönjärjestelyistä, residenssin tuotannoista ja yhteistyöprojekteista.

Taiteilijavalinnoista vastaavat johtaja, yhdessä yhdistyksen hallituksen jäsenten kanssa. Jäsenistö koostuu viidestä paikallisesta taiteilijasta ja alueen asukkaasta.

Resurssien osalta tehdään yhteistyötä paikallisen yhteisön kanssa, esimerkiksi lainaamalla tarvittavaa välineistöä ja laitteistoa. Yhteistyötä tehdään myös viestinnässä ja markkinoinnissa.

4.1.4 Taloudellinen tilanne

Yksi yleinen haaste residenssijaksolle osallistumiseen on taloudellisen tilanteen järjestäminen residenssijakson ajaksi. Residenssijakson kesto on normaalisti 1-3 kuukautta. Ajanjakso on haasteellinen, koska usein residenssiin osallistuva taiteilija joutuu maksamaan sekä residenssijaksosta, että omasta asunnostaan ja mahdollisesta työhuoneesta samaan aikaan. Tilanne on usein tämä, silloin kun residenssi on maksullinen, eikä taiteilija ei ole saanut apurahaa residenssijaksolle.

AiRE:n tavoitteena on tarjota residenssipalvelua taiteilijoille mahdollisimman edullisesti. Residenssi saa vuosittaista avustusta yhteistyötuotantoihin ja residenssin ylläpitoon. Residenssi maksaa 200 euroa kuukaudessa yksittäisille taiteilijoille. Perheresidenssi maksaa 100 euroa viikossa. Taiteilija voi myös valita haluaako hän maksaa residenssistä vai osallistuuko hän residenssin ja paikallisen yhteisön kehittämiseen, erilaisten pienten työtehtävien ja talkootyön muodossa. Edullisilla hinnoilla ja maksuttomalla vaihtoehdolla pyritään edesauttamaan sitä, ettei residenssiin hakeutumisen esteeksi muodostuisi taloudellinen tilanne.

4.1.5 Kieli- ja kulttuurimuurit

Aineistostani nousi esiin, että vieraassa maassa ja kulttuureissa suoritetuilla residenssijaksolla on ollut ajoittain haasteita vieraan kielen kanssa. Myös muut vieraan kulttuurin tavat vaativat sopeutumista. Eroja voi olla esimerkiksi ruokailuajoissa, sosiaalisessa kanssakäymisessä, liikennekulttuurissa ja valuutassa. On tärkeää, että residenssissä on riittävästi resursseja kieli- ja kulttuurimuurien välttämiseksi.

AiRE:n henkilökunta on kielitaitoista ja valmista auttamaan käytännönasioiden järjestelyissä, tulkkauksessa ja käännöstoissa. Residenssin kautta voi hakeutua myös lyhyelle, intensiiviselle kielikurssille. Taiteilijan kannalta olisi kuitenkin hyvä, jos hän osaisi perusteet paikallisesta kielestä. Hän saa enemmän irti

residenssijaksosta, kun hän pääsee kielen kautta sisään paikalliseen kulttuuriin. Tähän tietenkin vaikuttaa motivaatio ja se, minkä tyyppistä työskentelyä taiteilija on residenssiin tullut tekemään.

4.1.6 Saapuminen vieraaseen paikkaan

Residenssiin saapuminen koettiin joissain tapauksissa haasteelliseksi. Voi olla, että taiteilijalla on takanaan esimerkiksi pitkä lentomatka, kun hän saapuu residenssin paikkakunnalle. Lisäksi, osa taiteilijoista tuo mukanaan välineistöä residenssijaksolle, joka saattaa olla hyvinkin raskasta ja painavaa. Voi olla myös, että saapuminen paikkakunnalle on aikataulullisesti haastava. Esimerkiksi yöllä tai aamuyöllä, jolloin julkiset kulkuvälineet eivät kulje ja pimeällä liikkuminen, vieraassa ympäristössä saattaa olla jopa pelottavaa. Tällaisissa tapauksissa, olisi tärkeää, että residenssin henkilökunnalla on valmiudet olla taiteilijaa vastassa tai lähettää kuljetuspalvelu häntä noutamaan, kun hän saapuu kohdemaahan.

Myönteisen palvelukokemuksen syntymisen kannalta, on tärkeää, että saapuminen uuteen, vieraaseen kohteeseen sujuu mutkattomasti ja luo tunteen siitä, että taiteilijan hyvinvoinnista välitetään. Kokonaiskokemuksen kannalta, on tärkeää, että hän tuntee olonsa tervetulleeksi ja turvalliseksi, jo heti saapuessaan.

AiRE:n palveluihin kuuluu taiteilijoiden kuljetuksen järjestäminen lentokentältä residenssikohteeseen. Palvelu tuotetaan käytännössä niin, että taiteilijoita pyritään olemaan henkilökohtaisesti vastassa heidän saapuessaan. Residenssillä on käytössä yksi pakettiauto, joka mahdollistaa kuljetukset. Mikäli residenssin henkilökunta ei pysty olemaan taiteilijaa vastassa, järjestetään taiteilijalle ulkopuolinen vastaanotto- ja kuljetuspalvelu kentältä residenssiin.

4.2 Konseptin arviointi: ideointi ja mallintaminen

Tässä alaluvussa käyn läpi konseptin arvioinnin menetelmiä, ideoiden ja mallintaen samalla AiRE:n palvelukonseptia. Lisäksi käsittelen

palvelukokemuksen muodostumista ja siihen vaikuttavia tekijöitä sekä tarinan ja elämyksen merkitystä palvelumuotoiluprosessissa. Luon AiRE:lle palvelupolun, jossa käsittelen residenssin keskeisimpiä palvelun kontaktipisteitä ja palvelukokemuksen muodostumista näiden pisteiden kautta.

Palvelumuotoilussa palvelukonseptia voidaan arvioida koemallintamisen eli prototypoinnin avulla. Fulton Surin (2008) mukaan muotoilussa pyritään siihen, etteivät ideat jää pitkäksi aikaa aineettomalle ideatasolle, vaan ne saatetaan konkreettiseen muotoon prototypoinnin kautta. Prototypointi ei ole kuitenkaan vielä täysin toimintakykyinen pilotti vaan pikemminkin idean konkretisointi ja ajatuskokeilu. Prototypoinnin perusajatuksena voidaankin pitää ideoiden konkretisointia. Palvelua prototypoidessa keskitytään kokemuksen mallintamiseen (experience prototyping), jolloin tarinnalliset (storytelling) menetelmät nousevat prototypoinnin keskiöön. Tarinankerronnan eri muotoja ovat esimerkiksi skenaario ja kuvakäsikirjoitus (storyboard). Skenaarioilla kuvataan palvelun mahdollisia tulevaisuuden käyttötilanteita, visualisoimalla miten asiat voisivat olla jos ne ratkaistaisiin tietyllä tavalla ja pohtimalla miten ihmiset toimisivat näissä tilanteissa. (Miettinen 2011, 131-133.)

Prototypointimenetelmiä (Miettinen 2011, 132-133):

1. Kokemuksen mallintaminen (Experience prototyping)

Kokemuksen mallintamisen avulla pyritään tarkastelemaan kokemusta. Kokemuksen mallintamisessa luodaan esitys, jossa tuotteen, palvelun tai järjestelmän tarjoama kokemus on uudelleen toistettavissa tai välitettävissä. Esitys voi tapahtua minkä tahansa median kautta. Tärkeää on, että sen avulla pystytään ymmärtämään, tutkimaan ja kommunikoimaan, minkälaista palvelun, tilan tai järjestelmän käyttäminen on.

2. Skenaariot

Skenaariot ja kuvakäsikirjoitukset (storyboard) ovat tarinankerronnan eri muotoja. Skenaarioilla pyritään hahmottamaan tuotteen tai palvelun

mahdollisia tulevaisuuden käyttötilanteita. Niissä esitetään visuaalisesti miten asiat voisivat toimia ja olla, jos ne ratkaistaan jollain tietyllä tavalla.

3. Kuvakäsikirjoitus

Kuvakäsikirjoitukset ovat sarjakuvamaisia esityksiä, joissa kuvataan erityisesti jonkun henkilön toimia palveluprosessissa. Kuvakäsikirjoituksen avulla suunnittelijat pystyvät mukautumaan käyttäjän tilanteeseen ja toimintaympäristöön.

4. Prosessi- ja järjestelmäprototyypit

Kokonaisuuden mallintamiseen käytetään prosessi- ja järjestelmäprototypointia, jonka tarkoituksena on mallintaa miten palvelun eri palaset toimivat keskenään, miten esimerkiksi tieto kulkee järjestelmässä tai jossakin järjestelmän osassa. Prosessi- ja järjestelmäprototypoinnin työkaluja ovat esimerkiksi blueprint-kaavio ja arvomalliketju.

Prototypoinnin tavoitteena on tuottaa tietoa suunnitteluprosessista, jonka pohjalta voidaan tehdä päätöksiä suunnittelullisista ratkaisuista. Päätöksen teko pohjautuu ideoiden ja konseptien arvotukseen. Konseptit voidaan järjestää erilaisia menetelmiä hyödyntäen. (Miettinen 2011, 134.) Alla esimerkkejä palvelumuotoilussa käytettävistä arviointimenetelmistä:

1. Pughn metodi

Metodin vahvuus on kvalitatiivinen tieto. Metodissa luodaan arviointimatriisi. Matriisin avulla konsepteja verrataan lähtökonseptiin. Arviointi on iteratiivista. Lopputuloksena esille saadaan paras konseptivaihtoehto. (Ramaswamy 1996)

2. Heuristinen arviointi

Heuristisen arvioinnin voi tehdä skenaarion pohjalta. Arvioinnissa luodaan ensiksi heuristiikat ja seurataan persoonien kulkemaa palvelupolkua, jota arvioidaan myöhemmin heuristiikkojen perusteella. (Goel ym. 2005)

3. Työryhmäarviointi

Työryhmäarvioinnissa keskiössä ovat yhden asiantuntijan sekä ryhmän näkemykset arvioitavasta konseptista. Menetelmä on kvalitatiivinen ja soveltuu konseptin arviointiin jo suunnittelun aikaisessa vaiheessa. (Keinonen & Jääskö 2004)

4. Walk-through-arviointi

Walk-through-arviointi tapahtuu palvelun tapahtumapaikalla. Arvioinnin voi suorittaa asiakas tai henkilökunnan jäsen. Walk-through-arvioinnin voi toteuttaa esimerkiksi kahvilassa, jossa arviointiprosessi alkaa kahvilaan saapuessa ja päättyy sieltä poistuttaessa. Useat näkökulmat mahdollistavat kehityskohteiden vertailun. (Fitzsimmons & Fitzsimmons 2004)

(Miettinen 2011, 135.)

Kristiina Vaahtojärven (2011) mukaan palvelukonseptien prototypoinnille on olemassa viisi ohjenuoraa:

1. Ei ole olemassa yhtä, oikeaa menetelmää prototypoida

Palveluiden monipuolisuudesta johtuen, ei ole yhtä tapaa prototypoida kaikkia palveluita. Siksi on tärkeää selvittää mitä testauksella on tarkoitus tutkia, ja valita prototypointitapa sen pohjalta.

2. Ei strukturoitu arviointi – intuitio ja keskustelu

Asiakasryhmät, asiantuntijat ja intuitio ovat palvelusuunnittelun keskiössä, sillä myös kokemuksen perusteella voidaan sanoa, toimiiko jokin asia käytännössä.

3. Sidosryhmät tekevät palveluista toteutettavia

Suunnittelijoilla on harvoin kaikkea tarvittavaa tietoa palvelusta, minkä vuoksi on tärkeää saada eri sidosryhmät mukaan palveluiden suunnitteluun jo mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Sidosryhmiä ovat esimerkiksi asiakkaat, palvelun loppukäyttäjät,

työntekijät ja muut asiantuntijat. Sidosryhmien mukana ololla varmistetaan konseptin toteutettavuus.

4. Prototypointia heti matkan alussa

Prototypoinnin ei tulisi olla liian viimeisteltyä, vaan nopea ja helppo keino konkretisoida ajatuksia ja esittää ja saada vahvistusta ideoille. Suunnittelun varhaisessa vaiheessa aloitetun, jatkuvan prototypoinnin tuloksena, rakentuu ajan mittaan kuva parhaasta konseptivaihtoehdosta.

5. Prototypointi ei pääty konseptin lanseeraukseen

Palvelumuotoilulle on ominaista, että se on jatkuva prosessi. Yleensä ajatellaan, että prototypointi päättyy, kun palvelu lanseerataan. Prototypointia voisi kuitenkin hyödyntää myös palvelun käyttöönoton jälkeen, haastattelutyökaluna, samaan tapaan kuin palvelumuotoiluprosessin alkupuolella.

(Miettinen 2011, 139-141.)

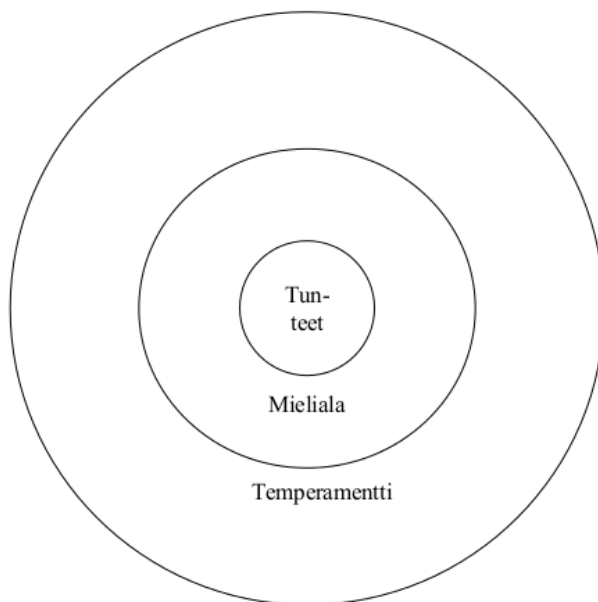
4.2.1 Palvelukokemus

Palvelumuotoilussa keskitytään asiakkaan palvelukokemuksen muotoiluun. Palvelukokemus syntyy asiakkaan ja palvelukontekstin vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutuksesta syntyy monimuotoinen kokemus, jonka arvon voi määritellä vain asiakas. Jokainen palvelukokemus on yksilöllinen, koska jokainen asiakas on erilainen. Asiakkaan piirteet, eli persoonallisuus vaikuttaa palvelukokemuksen muodostumiseen. Persoonallisuuden muodostavat asiakkaan henkilökohtaiset ominaisuudet kuten, arvot, elämäntyyli, sisäiset mallit, temperamentti, motiivit, mielihalut, tarpeet, mielialat, tunteet ja odotukset. Nämä asiat määrittelevät sitä, millainen palvelukokemuksesta muodostuu, sekä sitä, millaista palvelukokemusta asiakas arvostaa. (Mustonen 2012, 40-41.)

Kokemuksen määrittäminen on monimutkaista sen abstraktin luonteen vuoksi. Siihen vaikuttavat kokemuksen henkilökohtainen luonne ja siihen vaikuttavien tekijöiden suuri

määrä. (Mustonen 2012, 15.) Asiakkaan odotukset palveluja ja tuotteita kohtaan ovat sekä fyysisiä odotuksia, kuten laatu ja hinta, että emotionaalisia odotuksia, jolloin asiakas odottaa tuntevansa tietyllä tavalla tuotetta tai palvelua kuluttaessaan. (Shaw & Ivens 2005, 7, 22-23.)

Asiakkaan temperamentti, mieliala ja tunteet vaikuttavat kokemukseen, koska niillä on suora vaikutus tunnereaktioon. Tunneilmaisuun vaikuttaa sekä kokemuksen fyysisten tekijöiden tärkeys, että asiakkaan sen hetkinen mielentila. (Shaw & Ivens 2005, 55, 57.)



Kuvio 3. Mielentilat asiakaskokemuksen aikana. (Shaw & Ivens 2005, 57).

Kokemukset ovat yksilöllisiä, toisin kuin kaikki muu taloudellinen tarjonta, kuten hyödykkeet, tuotteet ja palvelut. Kokemuksessa yksilö on sidottu mukaan tapahtumaan fyysisellä, älyllisellä, emotionaalisella ja jopa hengellisellä tasolla. Tästä johtuen, kaksi eri ihmistä ei voi kokea samaa kokemusta. Jokainen kokemus syntyy palvelutapahtuman ja yksilön mielen- ja ruumiintilan vuorovaikutuksesta. (Pine & Gilmore 1999, 12.)

Taiteilijaresidenssi jaksolle asetetaan yleensä ennakko odotuksia. Taiteilijat

tekevät työ- tai projektisuunnitelman useasti jo siinä vaiheessa, kun he hakevat residenssiin. Heillä on tietynlainen ennakkokäsitys residenssistä, jonka he ovat muodostaneet ennalta saamansa tiedon pohjalta. Ennakkokäsitykset syntyvät esimerkiksi residenssin markkinoinnin ja tiedotuksen välityksellä. Siihen vaikuttavat residenssin verkkosivut, sosiaalisen median kanavat ja esitteet. Ennakkokäsityksen muodostumiseen voi vaikuttaa myös kollegan tai ystävän kertomukset ja suositukset residenssistä.

Palvelukokemuksen muodostuminen alkaa siis jo siinä vaiheessa, kun taiteilija alkaa ottaa selvää residensseistä. Ensikosketus residenssiin tapahtuu yleensä jonkin sähköisen kanavan kautta, kuten verkkosivujen tai sosiaalisen median kanavien välityksellä. Residenssien verkkosivuilla kerrotaan residenssin profiilista, luonteesta ja tavoitteista. Esitellään residenssin tarjoamat palvelut, tilat ja resurssit. Verkkosivujen yksi päätehtävistä on myös toimia residenssihaun välineenä. Sivuilla on hakuohjeet ja aikataulu. Lisäksi siellä kerrotaan valintaan vaikuttavista kriteeristä.

Nykyään myös residenssien tiedotus ja viestintä tapahtuu pääosin sosiaalisessa mediassa. Usein voi olla, että taiteilija huomaa avoimen residenssihaun jossain sosiaalisen median kanavassa, ja mikäli ilmoitus saa hänen mielenkiintonsa heräämään, siirtyy hän tarkastelemaan residenssin verkkosivuja, tavoitteena löytää lisätietoa residenssiohjelmasta. Tämän vuoksi on tärkeää, että residenssin viestintä on ajantasaista ja selkeää. Lisäksi sen pitäisi antaa realistinen kuva residenssin palveluista, olosuhteista ja resursseista.

4.2.2 Tarina ja elämys

Sanna Tarssanen ja Mika Kylänen ovat toimineet LEO:n, Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen kouluttajina ja kirjoittaneet elämysteollisuudesta useita kirjoja. He määrittelevät tarinan merkityksen elämyksen syntymiseen seuraavasti:

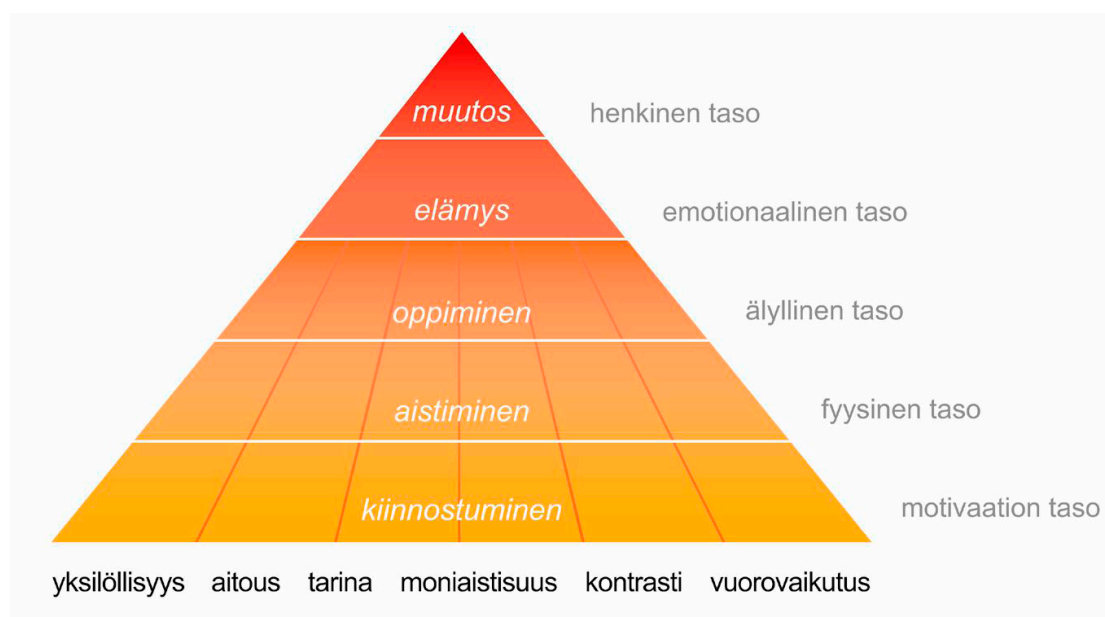
”Tarina liittyy läheisesti tuotteen aitouteen. On tärkeää sitoa

kokonaisuuden eri elementit toisiinsa yhtenäisellä tarinalla, jolloin kokemuksesta tulee tiivis ja mukaansatempaava. Uskottava ja aito tarina antaa tuotteelle ja kokemukselle sosiaalisen merkityksen ja sisällön, ja asiakkaalle syyn kokea kyseessä oleva tuote. Tarinalla perustellaan asiakkaalle se, mitä tehdään ja missä järjestyksessä."
(Tarssanen & Kylänen 2009, 13).

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen luomassa Elämyskolmio-mallissa, elämystä ja kokemusta on mahdollista tarkastella kahdesta eri näkökulmasta:

1. Tuotteen/palvelun elementtien näkökulmasta: yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus.
2. Asiakaskokemuksen näkökulmasta, vertikaalisella tasolla: asiakkaan motivoituminen, aistiminen, oppiminen, tunne- ja muutokokemukset.

Elämyskolmio-malli:



Kuvio 4. LEO - Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen Elämyskolmio-malli, 2009.

Tarssasen ja Kyläsen mukaan, elämykokemusta ei voida koskaan taata, mutta

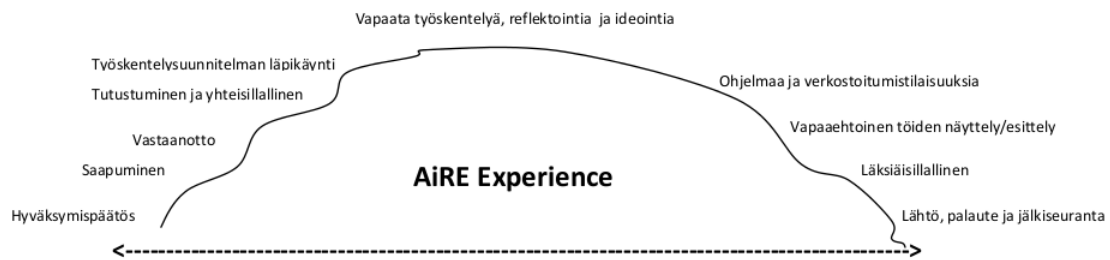
otollisimmat olosuhteet elämyksen syntymiselle luodaan liittämällä tuotteeseen elämyskolmiossa mainitut kuusi elämyksen elementtiä. (Tarssanen & Kylänen 2009, 10).

Yhdysvaltalaiset taloustutkijat B. Joseph Pine II ja James H. Gilmore lanseerasivat elämystalous-käsitteen vuonna 1999 julkaistussa kirjassaan ”The Experience Economy”. Heidän mukaansa markkinataloudet ovat siirtymässä elämystalouteen (*engl. Experience Economy*), joka tarkoittaa sitä, että yritykset liittävät tavaroihin ja palveluihin elämyksellisyyttä pärjätäkseen markkinoilla. Kuluttajille elämykset tuottavat lisäarvoa, josta he ovat valmiita maksamaan enemmän kuin pelkistä hyödykkeistä. (Pine & Gilmore 1999.)

Tarina voidaan määritellä yhtenäiseksi juonelliseksi tapahtumasarjaksi, jossa on selkeä alku ja loppu. Palvelumuotoilussa tarina voidaan käsikirjoittaa osaksi palvelua, tavoitteena tarjota elämyksellisiä palveluita. Tarinan juoni toimii palvelukokemuksen punaisena lankana ja tarinalla vahvistetaan asiakkaan kokemuksen tunnetasoa. (Miettinen 2011, 110.)

Käsikirjoittamalla palvelulle tarina, saadaan erilaisia ja elämyksellisiä palveluita, joissa on juonellinen rakenne. Käsikirjoittaminen alkaa selvittämällä toiminnan taso: mitä palvelussa tapahtuu? Tämän jälkeen määritellään teema ja idea, jonka jälkeen kirjoitetaan synopsis: lyhyt tiivistelmä, jossa palvelun elementit sidotaan yhteen tarinan avulla. Palvelun ideointivaiheessa, palvelua on mahdollista kehittää luonnosmaisten kuvakäsikirjoitusten avulla. Kun varsinainen käsikirjoitus on valmis, voidaan siitä tehdä tarkka kuvakäsikirjoitus, joka tukee työntekijöiden perehdyttämistä ja palvelun tuotantoa. (Miettinen 2011, 110-111.)

Palvelua voidaan mallintaa esimerkiksi draaman kaaren avulla. Siinä kuvataan palvelun pääpiirteet. Tarinankerronnassa draaman kaari rakentuu perinteisesti niin, että siinä on alku, keskikohta ja loppu. Draaman kaaren kuvaukseen sisällytetään palvelun oleelliset osat, kaarimaiseen muodostelmaan.



Kuvio 5. Draaman kaari: AiRE-residenssijakso.

Tarinan avulla palvelusta muodostuu kokemus, joka vetoaa myös tunteisiin.

4.2.3. AiRE:n tarina

AiRE on Valparaísossa, Chilessä sijaitseva taiteilijaresidenssi. Sen avainsanoja ovat: ympäristö, yhteisöllisyys, taiteilijalähtöisyys, poikkitieteellisyys ja – taiteellisuus, taloudellisuus, kulttuurivaihto ja perheystävällisyys.



Kuva 1. Näkymä Valparaíson kaupunkiin.

Residenssirakennuksena toimii kolmikerroksinen talo, johon kuuluu piha-alue. Rakennuksen ylimmässä kerroksessa on taiteilijoiden majoitustilat, keittiö ja

oleskelutilat. Keskikerroksessa on toimisto ja näyttelytilat ja alakerrassa työskentely- ja studiotilat. AiRE pystyy majoittamaan neljä taiteilijaa kerralla.



Kuva 2. Kuvitteellinen residenssin oleskelualue.

AiRE:lla on lisäksi perheresidenssiohjelma. Perheresidenssissä pystyy majoittumaan kaksi, 2-6 hengen perhettä kerralla. Perheresidenssi järjestetään kesälomakautena.

Residenssiohjelmat on suunnattu pääasiassa suomalaisille taiteilijoille, tutkijoille ja eri alojen asiantuntijoille. Ensimmäinen tavoite on tarjota tilaa ja aikaa taiteelliseen ja tutkimukselliseen työskentelyyn, uudessa kulttuurissa.

Residenssirakennuksen tilat on suunniteltu niin, että ne mahdollistavat kanssakäymisen residenssin henkilökunnan ja muiden residenssissä olevien taiteilijoiden kanssa. Residenssiin kuuluu lisäksi piha-alue, jossa järjestetään tapahtumia yhdessä paikallisen yhteisön kanssa. Taiteilijoilla on mahdollisuus osallistua tapahtumiin ja niiden järjestämiseen. Lisäksi heillä on mahdollisuus osallistua paikallisen yhteisön kehitystyöhankkeisiin. Residenssissä on näyttelytila, jossa on mahdollista pitää myös työpajoja, luentoja ja esitelmiä. Näyttelytila on pääasiassa residenssitaiteilijoiden käytössä.



Kuva 3. Kuvitteellinen residenssin majoitustila.

Taiteilijoille tarjotaan yksityishuone majoitukseen sekä työ- ja studiotilat. Residenssin majoitustilat ovat avarat ja mahdollistavat työskentelyn myös yksityishuoneessa. Residenssirakennus sijaitsee rauhallisella paikalla, joten meluhaittoja ei ole.

Residenssi tekee tiivistä yhteistyötä paikallisen yhteisön ja muiden paikallisten taide- ja kulttuuriorganisaatioiden kanssa. Residenssin yksi painopiste on ekologisuus ja ympäristötietoisuuden lisääminen paikallisessa yhteisössä. Chilessä esimerkiksi kierrätys on vielä suhteellisen uusi asia, eikä se ole edelleenkaan järjestäytynyttä. Residenssi pyrkii osaltaan edistämään ympäristötietoisuutta ja kierrätyksen yleistymistä, järjestämällä aiheeseen liittyviä työpajoja, taiteellisia produktioita ja luentoja.



Kuva 4. Lasin, muovin, paperin, biojätteen ja tölkkien kierrätystä Valparaísossa.



Kuva 5. Muraalitaiteilija työssään Valparaísossa.

Residenssi pyrkii myös vahvistamaan Suomen ja Chilen välistä taide- ja kulttuurialan yhteistyötä. Taiteilijoilla on mahdollisuus verkostoitua paikallisten

taiteilijoiden, yhteisön ja taide- ja kulttuurialan toimijoiden kanssa residenssijaksollaan. Suomen suurlähetystö Santiagossa toimii yhtenä residenssin viestintäyhteistyökumppanina. Residenssin yhtenä visiona on laajentaa toimintaa niin, että se pystyy tulevaisuudessa järjestämään chileläisille taiteilijoille residenssijaksoja Suomessa.

AiRE:lla on kolme eri ohjelmaa:

1. 1-3 kuukauden mittaiset residenssijaksot. Hinta: 200 euroa/kk tai vaihtoehtoisesti 25 tuntia talkootyötä kuukaudessa, residenssissä ja paikallisessa yhteisössä.
2. 6 kuukauden mittaiset residenssijaksot. Hinta: 200 euroa/kk tai vaihtoehtoisesti 25 tuntia talkootyötä residenssissä ja paikallisessa yhteisössä.
3. perheresidenssit, jotka kestävät 2-6 viikkoa. Hinta: 100 euroa/viikko, johon sisältyy osapäiväinen lastenhoitomahdollisuus.

Hinnat vastaavat paikallista hintatasoa. Esimerkiksi huoneen vuokraaminen kuukaudeksi Chilessä maksaa noin 200 euroa. AiRE:ssa tähän hintaan kuuluu myös työtila, yhteistyöverkostot, välineistö ja henkilökunnan tarjoamat tukipalvelut. Taiteilijat voivat valita maksavatko residenssissä oloajastaan vai osallistuvatko talkootyöhön 25 tuntia kuukaudessa, residenssin ja paikallisen yhteisön kehittämiseksi. Perheresidenssit ovat maksullisia, mutta hinta on erittäin edullinen ja sisältää osapäiväisen lastenhoitomahdollisuuden.

AiRE:n tarjoamat palvelut:

- majoitus ja työskentelytilat: sis. siivous kerran viikossa
- välineistö, yhteistyössä paikallisten toimijoiden kanssa
- paikalliset yhteistyöverkostot
- tukea taiteelliseen työskentelyyn ja käytännönasioiden järjestelyyn
- näyttely- ja esitysmahdollisuudet

- viestintä- ja markkinointi
- mahdollisuus osallistua paikallisen yhteisön kehittämiseen
- perheresidenssit

AiRE:n fyysiset tilat:

Majoitus- ja oleskelutilat: 4 yksityishuonetta, 2 kylpyhuonetta, 1 keittiö, oleskelutila ja terassi.

Työtilat: 4 ateljeetyyppistä työtilaa, 1 studiotila ja piha-alue.

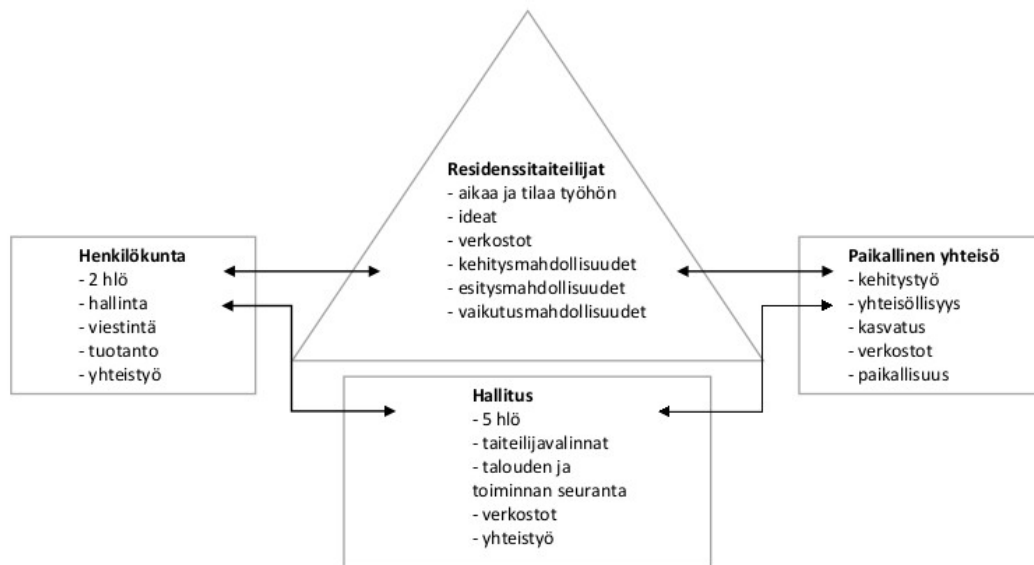
Perheresidenssi: pieni ja yksinkertainen paritalo, jossa on kaksi huoneistoa. Huoneistoissa on kaksi makuuhuonetta, olohuone, kylpyhuone ja keittiö. Rakennus sijaitsee varsinaisen residenssirakennuksen pihapiirissä.

Muut tilat: toimisto, näyttelytila, keittiö, kylpyhuone, oleskelutila ja piha-alue.

AiRE:n organisaatiomuoto, henkilökunta ja vastuut:

AiRE on itsenäinen, voittoa tavoittelematon yhdistys. Sen henkilökuntaan kuuluu kaksi henkeä: residenssin johtaja, joka vastaa residenssin hallinnasta, varainhankinnasta, viestinnästä, sidosryhmäsuhteista ja toimii taiteilijoiden yhteishenkilönä residenssijakson aikana. Residenssissä on lisäksi tuottaja, joka toimii teknisenä tukena taiteilijoille ja vastaa hakuprosessista, käytännönjärjestelyistä, residenssin tuotannoista ja yhteistyöprojekteista. Residenssi käyttää ulkopuolisia palveluja residenssitilojen siivouksessa, perheresidenssien lastenhoidossa ja kuljetuksissa.

Taiteilijavalinnoista vastaavat johtaja, yhdessä yhdistyksen hallituksen jäsenten kanssa. Jäsenistö koostuu viidestä paikallisesta taiteilijasta ja alueen asukkaasta.



Kuvio 6. AiRE:n organisaatiomalli, henkilöstöresurssit ja sidosryhmät.

Kuvio 6. kuvaa residenssin toimintaperiaatteita ja organisaatiomallia.

Residenssipalvelun keskiössä ovat residenssitaiteilijat, eli palvelunkäyttäjät.

Residenssijakso tarjoaa heille tilaa ja aikaa luovaan työskentelyyn. Uusia ideoita ja verkostoja. Mahdollisuuksia osallistua paikallisen yhteisön kehittämiseen, teosten ja töiden esittämiseen sekä yhteistyön mahdollistamia vaikutusmahdollisuuksia.

Residenssin henkilökunta ja paikallinen yhteisö tukevat taiteilijoiden työskentelyä residenssijaksoilla. Jos taiteilija on valinnut, että maksaa residenssistä talkootyöllä paikallisessa yhteisössä, niin taiteilijan voidaan nähdä tukevan myös residenssiä ja paikallista yhteisöä. Tästä toivotaan syntyvän positiivista vuorovaikutusta taiteilijoiden, residenssin henkilökunnan ja paikallisen yhteisön välille.

Residenssin hallitus vastaa yhdessä residenssin johtajan kanssa taiteilijavalinnoista. Lisäksi hallitus seuraa residenssin toimintaa ja taloutta. Taiteilijavalinnoissa huomioidaan AiRE:n toiminnan erityispainotuksia. Hallitus koostuu paikallisista jäsenistä, jotka toimivat taide- ja kulttuurikentällä.



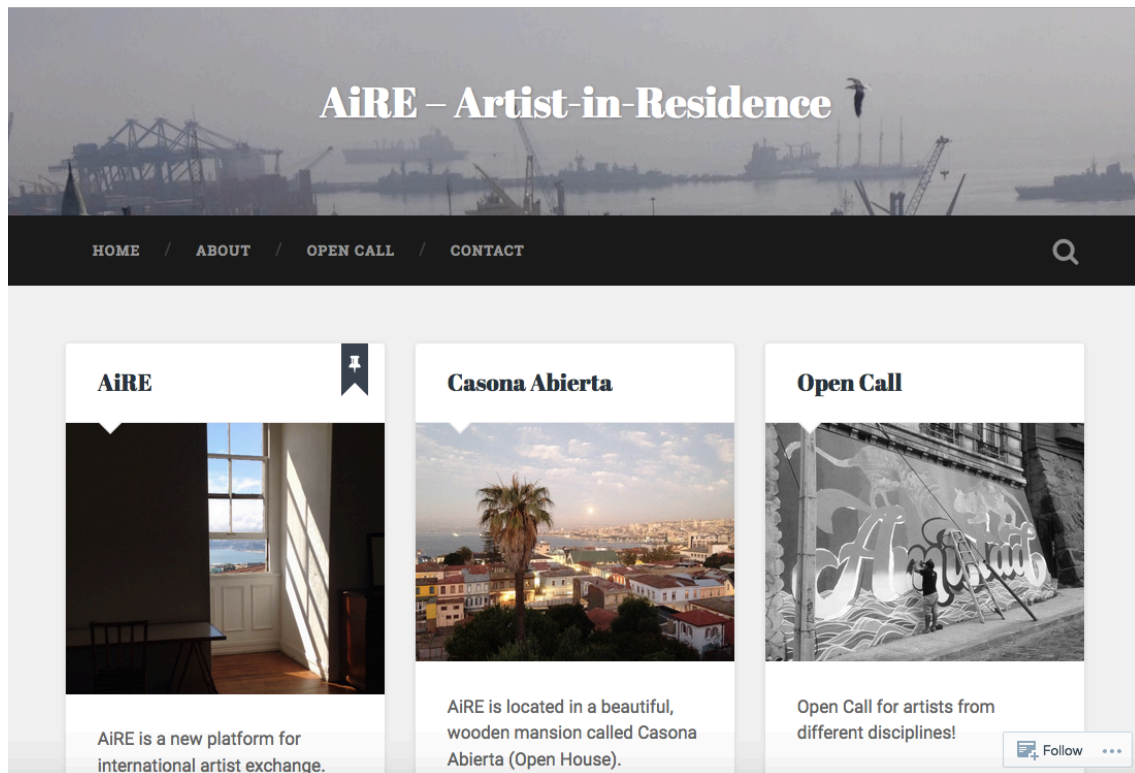
Kuva 6. Yhteissuunnittelun työpaja Valparaísossa.

Residenssi on suunnattu eri alojen taiteilijoille, tutkijoille ja asiantuntijoille. Tällä halutaan luoda siltoja taiteen- ja tutkimusalojen välille ja mahdollistaa uudenlaisia yhteistyömuotoja. Residenssin tilat sopivat eri taiteen alojen tarpeisiin. Eri taiteen alat on huomioitu myös tarjolla olevan välineistön ja laitteiston osalta.

AiRE:n viestintä ja markkinointi:

Residenssin viestintää hoitavat residenssin johtaja ja tuottaja. Kummallakin on omat vastuualueensa viestinnässä. Residenssi ostaa graafisen suunnittelun palveluja tarvittaessa ulkopuolisilta suunnittelijoilta. Viestintä keskittyy pääasiassa sähköisiin kanaviin. Näyttelyiden ja työpajojen mainonnassa hyödynnetään myös printtimateriaaleja.

Viestintäkanavat:



Kuva 7. AiRE:n verkkosivut.

Verkkosivu: tietoa residenssistä, hakuajat, hakuohjeet ja hakulomake

Alan verkkosivut ja foorumit: Res Artis, Trans Artists

Facebook: päivittäiseen viestintään ja yhteydenpitoon

Instagram: kuvien jakaminen ja mielikuvien herättäminen

Skype: kaukopuhelut

WhatsApp: päivittäiseen viestintään ja yhteydenpitoon

Kännykkä: päivittäiseen viestintään ja yhteydenpitoon

Mainos- ja markkinointimateriaalit: Haku-ajat, näyttelyt, työpajat

Flyerit: levitetään paikallisiin taide- ja kulttuurikeskuksiin, ravintoloihin ja kahviloihin.

Julisteet: näyttely- ja työpajaviestinnässä.

Katalogit: toimii dokumentaationa residenssin toiminnasta. Julkaistaan kerran vuodessa verkkojulkaisuna.

Verkostoituminen ja yhteistyö:

Taiteilijan saapuessa residenssiin järjestetään yhteisillallinen, jonka tarkoituksena on tutustua muihin residenssin taiteilijoihin ja henkilökuntaan. Residenssi järjestää yhteisillallisen myös taiteilijan residenssijakson päättyessä. Yhteisillallisella on mahdollista keskustella ja antaa palautetta vapaamuotoisesti residenssikokemuksesta. Kerran viikossa järjestetään myös yhteisohjelmaa, kuten vierailuja paikallisiin taide- ja kulttuurikeskuksiin, elokuvailtoja ja muuta vapaamuotoista ohjelmaa.

Taiteilijoilla, jotka ovat valinneet residenssimaksun sijaan talkootyön, on työn ohessa mahdollisuus tutustua paikalliseen yhteisöön ja paikallisiin toimintatapoihin. Heillä on mahdollisuus päästä mukaan yhteisön erilaisiin kehittämishankkeisiin. Yhteistyö voi jatkua myös residenssijakson jälkeen.

AiRE:n yksi avainsanoista on yhteisöllisyys, ja siihen pyritään jokapäiväisessä toiminnassa. Residenssin yksi tavoite on toimia alustana uusille yhteistyömuodoille ja mahdollisuuksille. AiRE:lla on laajat yhteistyöverkostot paikallisten taide-, kulttuuri- ja tutkimusalan toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi lainaamalla resursseja, kuten välineistöjä ja tiloja. Resursseja yhdistetään myös viestinnän ja markkinoinnin osalta. Residenssin taiteilijoilla on mahdollisuus osallistua projektikohtaisesti myös paikallisiin tuotantoihin.

Ympäristötietoisuus ja ekologisuus:

AiRE on mukana ympäristötietoisuuden ja ekologisen ajattelun lisäämisessä ja kehittämässä paikallisesti. Residenssi toimii kestävää kehitystä edistävillä periaatteilla. Kaikki jäte pyritään uusiokäyttämään tai kierrättämään asiaankuuluvalla tavalla. Residenssillä on lisäksi oma orgaaninen puutarha ja kasvimaata, jonka ylläpitoon taiteilijat voivat residenssijaksollaan osallistua. Residenssin yksi tulevaisuuden visio on luoda malli omalla toiminnallaan, omavaraisesta ja kestävää kehitystä tukevasta elämänmuodosta. Tähän liittyy myös residenssin harjoittama vaihtotalous yhteistyö-organisaatioidensa kanssa.



Kuva 8. Residenssin puutarha.

4.2.4 AiRE:n palvelupolku



1. Ajatus residenssiin hakeutumisesta:

- Elämäntilanne
- Projekti-idea
- Ystävän/kollegan suositus
- Esite/mainos



2. Tiedonhaku:

- Residenssin verkkosivut
- Sosiaalisen median kanavat
- Alan foorumit/puskaradio
- Ystävän/kollegan kertomukset



3. Kontakti: Päätös hakea residenssiin

- Hakukaavake
- Sähköposti
- Puhelinsoitto



4. Residenssijaksolle hyväksyminen

- Sähköposti
- Puhelinsoitto
- Ajankohdan sopiminen
- Käytännön tiedon välittäminen



5. Saapuminen residenssiin

- Sijainti
- Kulkuneuvo
- Vastaanotto
- Esittely



6. Residenssin fyysiset tilat

- Toimisto
- Majoitus
- Työtila
- Näyttelytila



7. Residenssissä oloaika

- Välineistö
- Tilat
- Ihmiset
- Resurssit

8. Residenssin jälkeen

- Palautelomake
- Jälkiseuranta
- Mahdolliset yhteistyöprojektit

AiRE:n palvelupolku muodostuu kahdeksasta eri vaiheesta. Palvelupolku on kuvauspalvelukokonaisuudesta. Se kuvaa millaisten kontaktipisteiden kanssa asiakas on tekemisissä, miten hän etenee ja kokee palvelun kokonaisuudessaan.

1. Palveluprosessi alkaa, kun henkilö kiinnostuu hakemaan residenssiin kuultuaan siitä muualta tai nähtyään mainoksen esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.
2. Kiinnostuksen herättyä hän alkaa etsiä lisätietoa residenssistä. Hän etsii tietoa yleensä residenssin verkkosivuilta, sosiaalisen median kanavista, alan keskustelufoorumeilta ja kysyy kollegojen kokemuksista. Tämän vuoksi on tärkeää, että residenssin verkkosivut ja sosiaalisen median kanavat ovat ajantasaiset ja selkeät. Lisäksi niiden kautta välitetyn mielikuvan tulisi vastata residenssin todellisuutta. Tilat, resurssit, ajankohdat, sijainti ja mahdolliset kustannukset tulisi olla selkeästi esillä.
3. Kolmannessa vaiheessa henkilö päättää hakea residenssijaksolle, jolloin hän on ensimmäistä kertaa kontaktissa residenssiin lähettäessään hakulomakkeen, yleensä sähköpostitse. On myös mahdollista, että henkilö pyytää residenssistä lisätietoa puhelimitse tai sähköpostitse. Tässä vaiheessa on tärkeää, että hakulomake ja ohjeet sen täyttämiseen ovat selkeät. Lisäksi hakuohjeissa tulee ilmetä hakuprosessin kesto ja residenssijakson alkamisajankohta.
4. Neljännessä vaiheessa henkilö saa tiedon residenssiin hyväksymisestä sähköpostilla, jossa hänelle toimitetaan hyväksymispäätöksen lisäksi tietopaketti residenssistä, joka sisältää saapumisohteet ja muuta käytännöntietoa. Joissain tapauksissa voi olla, että taiteilija tarvitsee viisumin residenssijaksolle, jolloin residenssin henkilökunta auttaa viisumiprosessissa. Taiteilija ja residenssinhenkilökunta sopivat käytännönjärjestelyistä sähköpostitse tai puhelimitse, myös esimerkiksi Skype ja WhatsApp ovat nykyään toimivia ja käytettyjä kanavia yhteydenpitoon ennen residenssijakson alkua.
5. Viidennessä vaiheessa taiteilija saapuu residenssiin. Riippuen siitä mistä hän tulee, voi olla, että hän joutuu käyttämään matkustamiseen useampaakin kulkuvälinettä.

Hän voi tulla omalla autolla, paikallisilla julkisilla kulkuneuvoilla tai residenssin kanssa on sovittu etukäteen, että taiteilija käydään hakemassa esimerkiksi lentokentältä tai juna-asemalta. Taiteilijan kannalta on tärkeää, että saapuminen residenssiin olisi mahdollisimman mutkatonta. Voi olla, että hän on esimerkiksi matkustanut vuorokauden lentokoneessa ja hänellä on painavat matkatavarat mukanaan, eikä energiaa ole heti pitkän matkan jälkeen alkaa selvittää kulkuvälineitä residenssiin. On siis tärkeää, että taiteilijaa voidaan olla vastassa lentokentällä tai juna-asemalla. Tämä luo myös vaikutelman siitä, että hänen hyvinvoinnistaan välitetään ja hänen olonsa tehdään tervetulleeksi jo heti kun hän saapuu vieraaseen maahan. Residenssiin tultaessa, taiteilijalle esitellään residenssin tilat ja kerrotaan käytännönasioista. Lisäksi annetaan yhteyshenkilön yhteystiedot.

6. Kuudennessa vaiheessa taiteilija on ensikosketuksessa residenssin fyysisiin tiloihin, jolloin on tärkeää, että tilat ovat siistit ja viestivät mitä niissä pystyy tekemään. Tilojen tulisi olla käyttötarkoituksensa mukaisia.
7. Seitsemännessä vaiheessa kuvataan taiteilijan residenssissä oloaikaa. Palvelukokemukseen vaikuttavia kontaktipisteitä ovat tuolloin tilat, välineistö, ihmiset ja resurssit. Välineistön tulisi olla tarpeenmukaista ja riittävää. Tilojen tulisi soveltua niiden käyttötarkoitukseen. Residenssijakson aikana ihmiset koostuvat residenssin henkilökunnasta, muista residenssitaiteilijoista ja paikallisesta yhteisöstä.
8. Kahdeksannessa vaiheessa kuvataan residenssijakson jälkeistä aikaa. Taiteilijalle lähetetään sähköinen palautelomake, jossa selvitetään hänen kokemuksiaan residenssistä. Residenssin jälkeen yhteydenpidon toivotaan jatkuvan esimerkiksi uusien yhteistyöprojektien muodossa.

5. PÄÄTÄNTÄ

Tämän tutkielman tarkoituksena on ollut suunnitella konseptia kuvitteelliselle taiteilijaresidenssille palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Konseptin kehittämisen lähtökohtana on hyödynnetty teemahaastatteluilla kerättyä käyttäjätietoa, josta on sisältöanalyysin avulla poimittu asioita ja teemoja konseptin suunnittelun kohteiksi. Konseptin tehtävänä on kommunikoida, millainen palvelu on, miten palvelu tuotetaan, miten se vastaa asiakastarpeeseen ja mitä se vaatii palvelun tuottajalta. (Tuulaniemi 2011, 180-189.)

Aineistostani esiin nousseita yleisiä syitä hakeutua residenssiin ovat tarve vaihtaa ympäristöä ja päästä keskittymään täysipainoisesti taiteelliseen työskentelyyn. Halu verkostoitua kansainvälisesti ja kartuttaa ansioluetteloa. Lisäksi on tilanteita, joissa taiteellinen projekti vaatii läsnäolo tietyssä kohteessa tai kontekstissa. Residenssien merkityksessä taiteelliselle työskentelylle painottui niiden mahdollistama aika ja tila kokeelliseen työskentelyyn. Aineistossa esille tulleet motiivit ja syyt hakeutua residenssiin, voidaan nähdä tukevan alalla yleisesti vallitsevia käsityksiä residenssien merkityksestä taiteelliselle työskentelylle.

Haasteina residenssiin hakeutumiselle olivat aikataulujen yhteensovittaminen residenssijakson ja oman arkielämän välillä, taloudellinen tilanne ja perhetilanne. Residenssijaksojen aikana haasteita ovat aiheuttaneet kielimuurit, välineistön riittämättömyys, pääsy tutkimukseen tarvittavaan aineistoon, saapuminen uuteen, vieraaseen kohteeseen ja henkilökemiat.

Käyttäjätiedon hyödyntämisessä konseptisuunnittelun lähtökohtana onnistuttiin hyvin. Aineistosta nousi konkreettisia kehitysehdotuksia, jonka pohjalta suunnittelussa pystyttiin hakemaan ratkaisuja erilaisiin puutteisiin ja haasteisiin, joita residensseissä olleet taiteilijat toivat haastatteluissa esiin.

Tutkielmassa onnistuttiin luomaan aineiston pohjalta AiRE-residenssille konseptisuunnitelmaa, jossa tuodaan esiin residenssipalvelun pääpiirteet, resurssit ja tuotantotavat. Konseptin suunnittelussa hahmoteltiin residenssipalvelun fyysisiä

ominaisuuksia, sisällöllisiä painotuksia ja suunniteltiin eri kohderyhmille sopivia palveluratkaisuja. Residenssipalvelukonseptia prototypoitii visualisoinnin, kuvallisen tarinan ja palvelupolun avulla. Prototypointi auttoi selkeyttämään ideoita ja tuomaan niitä konkreettisemmalle tasolle. Ideoiden visualisointi auttoi herättämään mielikuvia, joiden kautta konseptia on mahdollista kommunikoida ulospäin. Koska kyseessä on kuvitteellinen residenssikonsepti, tutkielman ulkopuolelle rajautui konseptin testaaminen käytännössä, joka olisi seuraava vaihe kokonaispalvelumuotoiluprosessissa.

Tutkielmassani residenssejä lähestyttiin palvelumuotoilun viitekehyksessä. Palvelumuotoilu on edelleen suhteellisen uusi käsite, joka tarjoaa uudenlaisia näkökulmia, ajattelutapoja ja työkaluja nopeasti muuttuviin palveluympäristöihin. Palvelumuotoilun metodien avulla on mahdollista kehittää ja luoda uusia yhteistyökuvioita ja ylläpitää osallistavaa dialogia palveluntarjoajan ja palvelunkäyttäjän välillä. Palvelumuotoilu yhdistää erilaisia käytännön muotoilun ja muotoilun tutkimuksen metodeja, muotoiluajattelun ja erilaisten visualisointitekniikoiden avulla, ottaen huomioon eri sidosryhmien näkökulmat muotoiluprosessissa. Palvelumuotoilussa konkretisoidaan abstrakteja sisältöjä niin, että niistä on helppo keskustella, niitä on helppo jakaa, ymmärtää ja prototypoida yhdessä. Palvelumuotoilu tarjoaa metodeja ja työkaluja palvelukokemuksen analysointiin ja kehittämiseen holistisesti ja ihmis/käyttäjälähtöisesti. (Miettinen 2017, 4-5.)

Palvelumuotoilun hyödyntäminen erilaisissa projekteissa ja organisaatioissa yleistyy lähivuosina entisestään. Palveluiden digitalisoituminen ja monikanavaisuus luo uusia haasteita palveluympäristöjen kehittämiseen. Palvelumuotoilu ei ole pelkästään operatiivinen prosessi, jossa kerätään, analysoidaan ja hyödynnetään käyttäjätietoa. On tärkeää, että palvelumuotoilija on mukana suunnittelussa heti alusta alkaen, jolloin projektit, päämäärät ja odotetut lopputulokset pystytään huomioimaan muotoiluprosessin alkuvaiheessa. (Miettinen 2017, 5.)

Palvelumuotoilu on uusi lähestymistapa myös residenssikentän tutkimuksessa. Residenssejä on tutkittu aikaisemmin nykytaiteen tuotannon ja levityksen näkökulmasta. Niiden paikallisen ja kansainvälisen vaikuttavuuden näkökulmasta

sekä taiteilijoiden liikkuvuuden näkökulmasta. Palvelumuotoilu sopii mielestäni hyvin taiteilijaresidenssikontekstiin. Taiteilijaresidenssejä ja palvelumuotoilua yhdistää prosessilähtöisyys. Residenssit tarjoavat tilaa ja aikaa taiteelliseen prosessiin ja palvelumuotoilulle on ominaista prosesseihin nojaava suunnittelu ja prosessien fasilitoiminen. Palvelumuotoilun näkökulma mahdollistaa residenssitoiminnan tarkastelun asiakas/taiteilijälähtöisesti, keskittyen residenssien palveluiden kehittämiseen käyttäjätietoa hyödyntäen. Residenssit ovat yleensä voittoa tavoittelemattomia organisaatioita, ja niiden motiivit ylläpitää ja tuottaa residenssipalvelua vaihtelee. Kyse ei useinkaan ole taloudellisen voiton maksimoinnista vaan arvoa mitataan muilla mittareilla. Palveluiden tarpeenmukaisuus, laatu ja toimivuus taiteilijoiden näkökulmasta, voisi olla yksi mittari residenssitoiminnan arvioinnissa.

Suurelle osalle taiteilijoista residensseihin osallistuminen on oleellinen osa työskentelyprosessia ja kansainvälisten verkostojen luomista globaalissa taidemaailmassa. Residenssit tarjoavat mahdollisuuden eristäytyä arjesta ja keskittyä täysipainoisesti luovaan prosessiin. Samalla ne tarjoavat alustan uusien kontaktien ja yhteistyöprojektien luomiseen, ja mahdollisuuden hyödyntää erilaisia materiaalisia ja immateriaalisia resursseja. Residenssien yksi päätehtävistä olisikin edesauttaa fasilitoimaan edellä mainittuja prosesseja. Palvelumuotoilun avulla on mahdollista löytää uudenlaisia yhteistyömuotoja eri sidosryhmien välille, jakamalla esimerkiksi resursseja ja tietotaitoa. Kuten tutkielman alkupuolella todettiin, residenssit voidaan nähdä vapaana ja kokeellisena alustana, johon eivät päde institutionalisoituneen taidemaailman säännöt. Säilyttääkseen itsenäisyytensä myös tulevaisuudessa, residenssien on tärkeää löytää uusia tapoja ja muotoja toiminnan organisoimiseen ja ylläpitämiseen. Tämä tutkielma on osoittanut, että palvelumuotoilun avulla on mahdollista suunnitella uusia, luovia ratkaisuja residenssien toimintamuotoihin, resursseihin ja painotuksiin liittyen.

Lähteet

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2000). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino. Tampere.

Hanington, Bruce (2003). *Methods in the Making: A Perspective on the State of Human Research in Design*. Design Issues. Volume 19. Number 4. Autumn 2003. Boston, MA: MIT Press.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2001). *Tutki ja kirjoita*. Tammi.

Koivisto, Mikko (2007). *Mitä on Palvelumuotoilu? - Muotoilun hyödyntäminen palvelusuunnittelussa*. Pro gradu –tutkielma, Taideteollinen korkeakoulu, Teollinen muotoilu.

Kokko-Viika, Irmeli (2008). *Taiteilijaresidenssitoiminnan rooli nykytaiteen tuotannossa*. Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto, Taiteen ja kulttuurin tutkimuksen laitos, Taidekasvatus/ Kulttuuripolitiikan maisteriohjelma.

Malkavaara, Jarmo & Kauhanen, Seppo (toim.) (1997). *Artist in Residence – Kainsainvälisen taiteilijavierastoinnin kehittämisohjelma*. Taiteen keskustoimikunta. Kyrri Oy, Helsinki.

Mager, Birgit (2009a). *Service Design as an Emerging Field*. In Miettinen, Satu & Koivisto, Mikko Eds. (2009). *Designing Services with Innovative Methods*. Publication series University of art and Design Helsinki B 93. Kuopio Academy of Design. Taitemia Publication Series 33. Otava.

Mager, Birgit (2009b). *Introduction to Service Design*. Digital communications tool. Culminatum Innovation 2009.

Miettinen, Satu (2011). *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Tammerprint Oy.

Miettinen, Satu (toim.) (2014). *Muotoiluajattelu*. Teknologiainfo Teknova Oy.

Miettinen, Satu (toim.) (2017). *An Introduction to Industrial Service Design*. Routledge.

Mistola, Salla (2010). *”Erityinen tila”. Residenssijakson merkitys taiteelliselle työlle ja taiteilijalle*. Opiinnytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu HUMAK, Kulttuurituotanto.

Moritz, Stefan (2005). *Service Design: Practical Access to an Evolving Field*. Köln International School of Design. University of Applied Sciences Cologne.

Mustonen, Johanna (2012). *Palvelukokemus palvelumuotoiluprosessissa -*

Tapaustutkimuksena päivittäistavarakauppapalvelukokemus. Pro gradu –tutkielma, Lapin yliopisto, Teollinen muotoilu.

Nurmenniemi, Jenni (2013). *Kriittistä Dialogia - Kuraattori etnografina kansainvälisessä taiteilijaresidenssiorganisaatiossa.* Pro gradu -tutkielma, Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu, Taiteen laitos, Taiteen kuratoinnin ja näyttelypedagogiikan koulutusohjelma (CuMMA)

Paalimäki, Tuula & Väätä, Ilkka (toim.) (2012). *Residenssi - Hyvien käytäntöjen käsikirja.* Suomen taiteilijaseuran ateljeesäätiö.

Pine, B. Joseph, II & Gilmore, James H. (1999). *The Experience Economy. Work Is Theatre & Every Business a Stage: Goods & Services Are No Longer Enough.* Harvard Business School Press: Boston.

Saffer, Dan (2007). *Designing for Interaction: Creating Smart Applications and Clever Devices.* New Riders and AIGA Design Press. Berkley. California.

Shaw, Colin & Ivens, John (2005). *Building Great Customer Experiences.* 2nd, revised edition. Palgrave Macmillan: New York.

Suomi, Riikka (2005). *Kansainvälinen residenssitoiminta Suomessa 1995–2005. Työpapereita 44.* Taiteen keskustoimikunta. Suomen Taiteilijaseuran Ateljeesäätiö.

Tarssanen, Sanna & Kylänen, Mika (2009). *Elämystuottajan käsikirja,* toim. Sanna Tarssanen, LEO, lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus.

Tuulaniemi, Juha (2011). *Palvelumuotoilu.* Talentum. Helsinki.

Tuulaniemi, Juha (2013). *Palvelumuotoilu.* 2. Painos. Talentum. Helsinki.

Vihinen, Elina (2012) *Taiteilijaresidenssit kuvataideviennin edistäjinä – Selvitys Suomen New Yorkin kulttuuri-instituutin residenssitoiminnasta.* Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu HUMAK, Kulttuurituotanto.

Sähköiset lähteet

Chenal, Odile (2011). *Why Invest in Residencies?* Julkaisussa: Ptak, Anna (toim.) (2011) *Re-tooling Residencies. A Closer Look at the Mobility of Art Professionals.* 210 — 216. Sähköinen julkaisu ladattavissa: <http://re-tooling-residencies.org/> (haettu 3.2.2017).

Engine (2009). <http://enginegroup.co.uk/> (haettu 3.12.2017).

Jaakkola, Elina, Orava, Markus & Varjonen, Virpi (2009). *Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua – opas yrityksille.* Tekes, Helsinki. Sähköinen julkaisu ladattavissa: https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf (haettu 3.2.2017).

Morelli, Nicola (2002). *Designing Product/Service System: A methodological exploration*. Design Issues. Vol. XVIII. No 3. MIT Press. Cambridge. Sähköinen julkaisu ladattavissa: <http://www.cs.cmu.edu/~jhm/Readings/Morelli.pdf> (haettu 3.2.2017).

Policy Handbook on Artists' Residencies (2014). Sähköinen julkaisu ladattavissa: http://ec.europa.eu/culture/policy/cultural-creative-industries/documents/artists-residencies_en.pdf (haettu 3.2.2017).

Pousette, Johan (2011). *Artist in flux*. Julkaisussa: Ptak, Anna (toim.) (2011) *Re-tooling Residencies. A Closer Look at the Mobility of Art Professionals*, 40-59. Sähköinen julkaisu ladattavissa: <http://re-tooling-residencies.org/> (haettu 3.2.2017).

Ptak, Anna (toim.) (2011) *Re-tooling Residencies. A Closer Look at the Mobility of Art Professionals*. Sähköinen julkaisu ladattavissa: <http://re-tooling-residencies.org/> (haettu 3.2.2017).

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006). KvaliMOTV - *Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Sähköinen julkaisu ladattavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>. (haettu 3.2.2017).

Kuvat

Laura Räsänen

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Kysymykset taiteilijoille:

1. Taustatiedot

Ikä

Kansalaisuus

Ammatti (minkä taiteenalan edustaja/rooli residenssiorganisaatiossa)

Perheellinen/perheetön

Residenssissä oloaika: missä, milloin, kuinka pitkään?

Miksi hakeuduit residenssiin?

Mikä vaikutti siihen että hakeuduit juuri tähän/siihen residenssiin?

Oletko ollut aikaisemmin residensseissä?

2. Asiakkaiden palvelukokemukset

- Hakuprosessi (*Mistä sait tiedon ohjelmasta? Voitko kuvailla hakuprosessia? Mitä kanavaa käytit? ...*)
- Työtilat (*Voitko kuvailla residenssin tarjoamia työtiloja, miten ne osaltasi toimivat?*)
- Välineistö/materiaali (*Mitä välineistöä/materiaaleja residenssi tarjosi käyttöösi? Olivatko ne riittävät?*)
- Majoitus (*Saitko mielestäsi tarpeeksi tietoa residenssin sijainnista, palveluista ja välineistöstä etukäteen? Vastasiko majoitus odotuksiasi? Maksoitko majoituksesta/ osallistumisestasi residenssiin?*)
- Tukipalvelut (*Oliko tekninen tuki riittävää? Saitko vastauksia kysymyksiisi?*)
- Viestintä ja markkinointi
- Teosten esittäminen
- Osallistava toiminta, verkostoituminen ja yhteisöllisyys
- Muut palvelut?

3. Palveluilta toivottavat ominaisuudet

- Miten residenssin tarjoamat palvelut vastasivat odotuksiasi?

4. Palveluiden puutteet ja kehittämistarpeet

- Puuttuiko palveluista jotain mitä olisit toivonut tai tarvinnut residenssin aikana?
- Millaisia kehitysehdotuksia sinulla olisi puutteellisiin palveluihin liittyen?

Kysymykset residenssihenkilökunnalle:

1. Taustatiedot

Ikä

Ammatti (rooli residenssiorganisaatiossa)

2. Palveluntarjoan näkemykset palveluista

- Hakuprosessi
- Työtilat
- Välineistö/materiaali
- Majoitus
- Tukipalvelut
- Viestintä ja markkinointi
- Teosten esittäminen
- Osallistava toiminta, verkostoituminen ja yhteisöllisyys
- Muut palvelut?

3. Palveluilta toivottavat ominaisuudet

4. Palveluiden puutteet ja kehittämistarpeet

